

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada awal tahun 2020 seluruh dunia digemparkan dengan munculnya sebuah virus jenis baru bernama *Coronavirus Disease 2019* atau yang lebih dikenal dengan sebutan virus Covid-19. Virus Covid-19 ini memiliki tingkat penyebaran yang sangat tinggi dan telah menyebar luas di seluruh dunia (Susilawati et al., 2020). Bahkan, *World Health Organization (WHO)* menetapkan virus Covid-19 sebagai sebuah pandemi (RI, 2020). Banyak negara di dunia melakukan berbagai upaya untuk meminimalisir penyebaran Covid-19. Salah satunya di Indonesia, berbagai upaya dilakukan oleh pemerintah Indonesia untuk menekan penyebaran Covid-19. Terdapat empat strategi yang dilakukan pemerintah untuk menekan penyebaran virus Covid-19, strategi pertama yakni strategi mendasar yang berguna sebagai penguatan seperti gerakan wajib menggunakan masker saat berada di ruang publik maupun di luar rumah, strategi kedua yakni melakukan penelusuran kontak atau *tracing* dari kasus positif, strategi ketiga yakni edukasi serta penyiapan isolasi secara mandiri untuk orang yang mendapatkan hasil tes positif dengan gejala ringan, strategi keempat adalah isolasi di rumah sakit apabila isolasi mandiri yang dilakukan sudah tidak memungkinkan untuk dilakukan (Wibowo, 2020).

Diantara keempat strategi tersebut, terdapat salah satu strategi yang dapat dilakukan untuk menekan penyebaran Covid-19 yaitu, melakukan pelacakan riwayat kontak atau *contact tracking*. Hal ini diperlukan sebab pelacakan kontak merupakan metode yang telah diuji dan dicoba dalam membantu mengatasi epidemi. Sama seperti kondisi saat ini, pelacakan kontak juga diperlukan sebab virus Covid-19 merupakan virus yang lebih menular dibandingkan dengan virus lain seperti SARS dan MERS meskipun dengan tingkat kematian yang lebih rendah (Ahmed et al., 2020). Selain itu, orang yang tertular dapat tidak merasakan gejala apapun, sehingga terdapat kemungkinan virus Covid-19 telah

menyebarkan luas melalui orang tanpa gejala tersebut. Maka dari itu, diperlukan proses untuk melakukan identifikasi terhadap individu yang memiliki kontak dekat dengan orang yang positif Covid-19 (Klar & Lanzerath, 2020).

Proses pelacakan kontak atau *contact tracking* awalnya dilakukan melalui wawancara terhadap individu yang diduga terinfeksi Covid-19. Wawancara dilakukan oleh petugas kesehatan, maupun relawan yang berasal dari masyarakat yang memiliki kondisi tubuh sehat (Kemenkes RI, 2021). Wawancara dilakukan untuk mengumpulkan riwayat kontak pada individu yang diduga terinfeksi oleh individu lain dalam kurun waktu 14-21 hari terakhir yang mana merupakan masa inkubasi virus Covid-19 (Ahmed et al., 2020). Informasi tersebut dapat digunakan petugas kesehatan untuk menghitung skor risiko pada masing-masing individu yang melakukan kontak berdasarkan durasi, jarak, maupun lokasi ketika melakukan kontak (Kemenkes RI, 2021). Namun, sulit bagi individu untuk secara akurat mengingat setiap orang yang telah mereka temui dalam tiga minggu terakhir. Terlebih seseorang yang terinfeksi dapat menginfeksi banyak orang yang tidak dapat diidentifikasi, contohnya seperti kontak dengan orang yang tidak dikenal saat antri kasir di supermarket (Ahmed et al., 2020).

Melihat kondisi tersebut, proses untuk mendapatkan informasi mengenai riwayat kontak pada individu yang terinfeksi akan memakan waktu lebih lama dan membutuhkan sumber daya manusia yang cukup banyak untuk melakukan pelacakan kontak dengan metode wawancara. Terlebih lagi dengan tingginya jumlah orang yang terinfeksi dari orang tanpa gejala, sehingga keterbatasan semakin terlihat jelas serta menjadi sulit untuk diukur. Selain itu metode pelacakan kontak secara manual dianggap kurang efektif dalam menangani Covid-19 karena virus ini memiliki gejala lanjutan yang lebih pendek (Kleinman & Merkel, 2020). Oleh karena itu, diperlukan sebuah solusi dengan bantuan teknologi informasi sebagai komponen penting pada pelacakan kontak di masa pandemi Covid-19 (Cencetti et al., 2021). Hal ini dikarenakan dengan adanya bantuan teknologi informasi, proses pelacakan akan menjadi lebih efisien dan efektif untuk mengidentifikasi kontak yang beresiko tinggi terinfeksi

Covid-19. Pelacakan kontak secara digital akan memanfaatkan informasi elektronik untuk mengidentifikasi riwayat kontak dari kasus positif Covid-19 secara lebih luas (Kleinman & Merkel, 2020). Sebab teknologi informasi memiliki potensi untuk mengatasi keterbatasan dalam proses pelacakan kontak yang dilakukan secara manual, seperti skalabilitas, kesalahan akibat *human error*, dan identifikasi kontak secara langsung di ruang publik (Kleinman & Merkel, 2020).

Alat utama yang digunakan untuk melakukan pelacakan kontak secara digital adalah *smartphone*. Mengingat *smartphone* merupakan alat yang mudah untuk dibawa kemanapun serta memiliki beberapa perangkat yang dapat digunakan pada aplikasi pelacakan kontak secara digital seperti *Bluetooth*, GPS, WiFi, dan lain sebagainya. (Amann et al., 2021). Adanya pelacakan kontak secara digital berbasis aplikasi akan menjadi sarana maupun media informasi yang sangat penting bagi petugas lapangan, pemangku kebijakan, serta bagi pengguna itu sendiri (Kondylakis et al., 2020). Hal ini dikarenakan informasi yang ditampilkan dari aplikasi pelacakan kontak akan dapat memantau riwayat kontak perjalanan yang telah dilakukan secara *real time* dan pengguna secara otomatis akan mendapatkan notifikasi mengenai informasi *tracking* Covid-19. Selain itu, masyarakat akan dapat melakukan cek secara mandiri mengenai status wilayah yang akan dikunjungi. Hal ini akan sangat membantu kedua belah pihak yakni pengguna dan pemerintah dalam menekan tingginya penyebaran Covid-19. Sebab dengan semakin meluasnya penyebaran virus Covid-19 ini, masyarakat perlu memperoleh informasi dengan cepat agar mereka dapat memproteksi diri jauh lebih baik dari sebelumnya. Aplikasi pelacakan kontak menjadi solusi yang efektif untuk saat ini, sebab penggunaan website yang digunakan sebagai sarana berbagi informasi mengenai *tracking* Covid-19 sudah tidak lagi mumpuni karena informasi yang diberikan tidak dilakukan secara *real time* melainkan pengguna perlu membuka website terlebih dahulu ketika ingin mengetahui informasi. Oleh karena itu, pelacakan kontak secara digital dengan basis aplikasi menjadi solusi yang baik untuk saat ini.

Di beberapa negara, penyebaran Covid-19 telah mampu ditekan akibat adanya aplikasi pelacakan kontak secara digital. Selain itu, penggunaan aplikasi pelacakan kontak juga mampu mencegah potensi penularan atau transmisi serta meningkatkan efektivitas pelacakan kontak hingga 80% (Kretzschmar et al., 2020). Tak heran banyak negara mulai mengembangkan serta menerapkan aplikasi pelacakan kontak hingga saat ini sudah terdapat hampir 80 jenis aplikasi pelacakan kontak (Nurjannah et al., 2021). Salah satunya adalah Indonesia yang turut mengembangkan aplikasi bernama PeduliLindungi yang dapat digunakan melalui smartphone. Aplikasi besutan pemerintah ini merupakan aplikasi yang bertujuan untuk membantu dalam melakukan pelacakan riwayat kontak fisik pada masyarakat secara digital. Selain itu, dengan adanya aplikasi PeduliLindungi masyarakat akan diperingatkan apabila sedang berada di zona merah, yang berarti zona terinfeksi Covid-19 dengan tingkatan tinggi melalui sebuah notifikasi. Hal ini dilakukan pemerintah Indonesia sebagai usaha untuk meminimalisir penyebaran virus Covid-19. Aplikasi PeduliLindungi juga sudah mulai diterapkan di beberapa tempat umum seperti bandara, mall, hotel, dan lain sebagainya. Pada penggunaannya, aplikasi PeduliLindungi memerlukan adanya partisipasi dari masyarakat untuk saling berbagi data lokasinya saat berpergian. Hal ini dilakukan agar penelusuran riwayat kontak dengan penderita Covid-19 dapat dilakukan secara efektif pada aplikasi peduliLindungi.

Bagi masyarakat dengan adanya aplikasi peduliLindungi membuktikan bahwa di masa pandemi saat ini pelacakan riwayat kontak sangat dibutuhkan. Meskipun vaksin telah ditemukan dan pemerintah telah berupaya untuk melakukan vaksinasi masal sebagai salah satu cara untuk menekan penyebaran virus (Rahman, 2021). Namun, Pelacakan riwayat kontak tetap perlu dilakukan agar masyarakat selalu waspada terhadap penyebaran virus Covid-19 yang masih tinggi. Pelatihan teknis serta sosialisasi mengenai aplikasi peduliLindungi pun telah dilakukan pemerintah, hal ini dilakukan pemerintah Indonesia sebagai upaya mengenalkan serta mensosialisasikan aplikasi peduliLindungi kepada masyarakat (Afiana et al., 2020). Di mana dengan

menggunakan aplikasi peduliLindungi ini, masyarakat dapat melakukan penelusuran maupun pelacakan secara mandiri. Penggunaan aplikasi peduliLindungi juga sudah ditetapkan kebijakannya berdasarkan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 171 Tahun 2020 untuk mendukung *surveilans* (pengawasan) kesehatan (Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, 2020).

Kemunculan aplikasi peduliLindungi pasti akan menimbulkan sikap penerimaan maupun penolakan dari masyarakat. Terlebih lagi aplikasi peduliLindungi merupakan aplikasi yang terbilang baru sehingga kepercayaan masyarakat untuk menerima serta menggunakannya masih minim (Kurniawati et al., 2020). Minimnya masyarakat untuk mau menggunakan aplikasi baru didasari oleh adanya ekspektasi masyarakat mengenai aspek guna, peluang serta keadaan nyata di sekitar pengguna (Nugroho eko, 2008) (dalam Sulistyowati, 2016). Terlebih lagi saat ini sudah terdapat banyak keluhan serta komentar negatif yang datang dari pengguna aplikasi peduliLindungi yang mereka temukan. Beberapa diantaranya, terkadang memberikan keluhan berupa sistem aplikasi yang memberikan informasi yang salah mengenai keamanan lokasi pengguna dari orang yang positif Covid-19. Selain itu, banyak pengguna yang juga mengeluhkan aplikasi peduliLindungi yang belum akurat dalam memberikan informasi mengenai keberadaannya baik di zona merah, kuning, maupun hijau (Mustopa et al., 2020).

Sedangkan efektivitas aplikasi peduliLindungi sangat bergantung pada dukungan dari masyarakat (Walrave et al., 2021). Selain itu, menurut Johny Gerard Plate total pengguna aplikasi PeduliLindungi di Indonesia masih sekitar 5% atau sekitar 4.025.861 jiwa dari total pengguna *smartphone* di Indonesia. Sedangkan target pemerintah adalah 25% atau sekitar 78 juta jiwa dari total pengguna *smartphone* di Indonesia (Pramudita, 2020). Namun dengan adanya instruksi menteri dalam negeri nomor 43 tahun 2021 yang mengatakan bahwa masyarakat yang berada pada daerah PPKM level 3, 2, dan 1 diwajibkan untuk menggunakan aplikasi PeduliLindungi ketika ingin mengakses fasilitas publik. Sehingga secara sukarela maupun terpaksa masyarakat harus menggunakan

aplikasi PeduliLindungi agar dapat mengakses fasilitas publik. Adanya kebijakan tersebut dapat mempengaruhi tingkat penerimaan dan penggunaan aplikasi PeduliLindungi pada masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut untuk dapat mengetahui tingkat penerimaan dan penggunaan aplikasi pelacakan kontak yang masih terbilang baru bagi masyarakat serta penggunaan aplikasi yang belum optimal. Maka dilakukan penelitian ini untuk mengetahui faktor apa yang mempengaruhi tingkat penerimaan dan penggunaan aplikasi peduliLindungi sebagai sarana informasi *tracking* yang diukur dengan menggunakan pendekatan teori penerimaan dan penggunaan terhadap teknologi baru yaitu model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*). Model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) memberikan 4 faktor utama diantaranya *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*.

Banyak penelitian pun telah dilakukan untuk mengetahui penerimaan dan penggunaan aplikasi baru dengan menggunakan model UTAUT (*Unified Theory of acceptance and Use of Technology*) diantaranya seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Tresnawan et al. (2020) dengan judul Analisa Penerimaan dan Penggunaan Sistem Informasi Desa (SID) dengan Model Unified Theory Acceptance and Use of Technology (UTAUT). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi minat pemanfaatan serta perilaku penggunaan SID ditinjau dengan model UTAUT. Hasil pada penelitian ini mengindikasikan bahwa ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha berpengaruh positif terhadap minat pemanfaatan masing masing sebesar 59% dan 49,5%. Namun pengaruh sosial tidak berpengaruh terhadap minat pemanfaatan. Sedangkan untuk kondisi yang memfasilitasi dan minat pemanfaatan memiliki pengaruh yang positif terhadap perilaku penggunaan masing masing sebesar 29,2% dan 32,3%. Pada penelitian ini juga melakukan pengujian pada variabel moderator dan mendapatkan hasil bahwa jenis kelamin dan usia tidak memperkuat hubungan antara ekspektasi kinerja dan minat pemanfaatan. Variabel jenis kelamin, usia, dan pengalaman juga tidak

dapat memoderasi hubungan antara ekspektasi usaha terhadap minat pemanfaatan. Selanjutnya jenis kelamin, usia, pengalaman, dan keukarelaan pengguna juga tidak dapat memperkuat hubungan antara pengaruh sosial terhadap minat pemanfaatan. Terakhir usia dan pengalaman tidak dapat memoderasi hubungan antara kondisi yang memfasilitasi dengan perilaku penggunaan.

Model UTAUT pun juga digunakan sebagai salah satu teori pada penelitian mengenai pelacakan kontak yang diterapkan di berbagai wilayah dan mendapatkan hasil penelitian yang beragam. Penelitian mengenai penerimaan aplikasi pelacakan kontak Covid-19 pernah dilakukan oleh Walrave et al. (2021) berjudul *Ready or Not for Contact Tracing ? Investigating the Adoption Intention of COVID-19 Contact Tracing Technology Using an Extended Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model*. Pada penelitian ini menunjukkan hasil bahwa 48,70% responden ingin menggunakan aplikasi pelacakan kontak Covid-19. *Performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* dianggap sebagai faktor potensial dalam penelitian ini. selanjutnya, *innovativeness*, *app-related privacy concerns*, dan *Covid-19-related stress* merupakan faktor tambahan yang dimasukkan ke dalam model UTAUT dasar. Hasil analisis pada penelitian ini juga mengungkapkan bahwa *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* menjelaskan 39,0% varians dalam niat untuk menggunakan aplikasi. Prediktor yang paling penting adalah *performance expectancy*, diikuti oleh *facilitating conditions*, dan *social influence*. Dengan kata lain ketiga variabel tersebut berhubungan dengan niat menggunakan sedangkan *effort expectancy* menunjukkan hasil tidak berhubungan dengan niat menggunakan. Selain itu, *innovativeness* dan *app-related privacy concerns* secara signifikan berhubungan dengan niat menggunakan aplikasi, sedangkan *Covid-19-related stress* tidak berhubungan secara signifikan dengan niat menggunakan aplikasi.

Berangkat dari permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya, penelitian ini akan mengkaji lebih dalam mengenai penerimaan dan penggunaan aplikasi

PeduliLindungi sebagai sarana informasi *tracking* Covid-19 pada masyarakat Kota Surabaya dengan menggunakan model asli UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*). Berbeda dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Walrave yang mana pada penelitiannya model UTAUT yang digunakan telah diperluas. Sedangkan pada penelitian ini model yang digunakan adalah model asli UTAUT. Hal ini dikarenakan adanya keterbatasan waktu dan pengetahuan yang dimiliki peneliti untuk memperluas model penelitian. Selain itu, dalam penelitian Walrave model UTAUT yang digunakan hanya sampai pada variabel *behavioral intention*, sebab penelitian Walrave dilakukan sebelum aplikasi pelacakan kontak diluncurkan. Sedangkan pada penelitian ini aplikasi PeduliLindungi telah diluncurkan dan digunakan oleh masyarakat.

Nantinya setiap komponen atau faktor pada model UTAUT ini akan menjelaskan bagaimana faktor-faktor tersebut dapat mempengaruhi masyarakat untuk menerima dan menggunakan aplikasi PeduliLindungi. Penggunaan model UTAUT juga bertujuan untuk membantu pengelola aplikasi PeduliLindungi untuk memahami serta mendalami reaksi pengguna terhadap pengenalan suatu sistem ataupun teknologi baru (Handayani & Sudiana, 2015). Hasil penelitian ini nantinya akan dapat digunakan sebagai bahan rujukan untuk mengembangkan bentuk penerimaan dan penggunaan teknologi informasi ataupun sistem informasi sebagai salah satu sarana informasi *tracking* di masa pandemi Covid-19.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh dari ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) terhadap niat/tujuan perilaku penggunaan (*behavioral intention*) aplikasi PeduliLindungi sebagai sarana informasi *tracking* Covid-19 pada masyarakat Kota Surabaya?

2. Bagaimana jenis kelamin (*gender*) dapat memoderasi pengaruh dari dari ekspetasi kinerja (*performance expectancy*) terhadap niat/tujuan perilaku penggunaan (*behavioral intention*) aplikasi PeduliLindungi sebagai sarana informasi *tracking* Covid-19 pada masyarakat Kota Surabaya?
3. Bagaimana usia (*age*) dapat memoderasi pengaruh dari dari ekspetasi kinerja (*performance expectancy*) terhadap niat/tujuan perilaku penggunaan (*behavioral intention*) aplikasi PeduliLindungi sebagai sarana informasi *tracking* Covid-19 pada masyarakat Kota Surabaya?
4. Bagaimana pengaruh dari ekspetasi usaha (*effort expectancy*) terhadap niat/tujuan perilaku penggunaan (*behavioral intention*) aplikasi PeduliLindungi sebagai sarana informasi *tracking* Covid-19 pada masyarakat Kota Surabaya?
5. Bagaimana jenis kelamin (*gender*) dapat memoderasi pengaruh dari dari ekspetasi usaha (*effort expectancy*) terhadap niat/tujuan perilaku penggunaan (*behavioral intention*) aplikasi PeduliLindungi sebagai sarana informasi *tracking* Covid-19 pada masyarakat Kota Surabaya?
6. Bagaimana usia (*age*) dapat memoderasi pengaruh dari ekspetasi usaha (*effort expectancy*) terhadap niat/tujuan perilaku penggunaan (*behavioral intention*) aplikasi PeduliLindungi sebagai sarana informasi *tracking* Covid-19 pada masyarakat Kota Surabaya?
7. Bagaimana pengalaman (*experience*) dapat memoderasi pengaruh dari dari ekspetasi usaha (*effort expectancy*) terhadap niat/tujuan perilaku penggunaan (*behavioral intention*) aplikasi PeduliLindungi sebagai sarana informasi *tracking* Covid-19 pada masyarakat Kota Surabaya?
8. Bagaimana pengaruh dari pengaruh sosial (*social influence*) terhadap niat/tujuan perilaku penggunaan (*behavioral intention*) aplikasi PeduliLindungi sebagai sarana informasi *tracking* Covid-19 pada masyarakat Kota Surabaya?
9. Bagaimana jenis kelamin (*gender*) dapat memoderasi pengaruh dari pengaruh sosial (*social influence*) terhadap niat/tujuan perilaku

- penggunaan (*behavioral intention*) aplikasi PeduliLindungi sebagai sarana informasi *tracking* Covid-19 pada masyarakat Kota Surabaya?
10. Bagaimana usia (*age*) dapat memoderasi pengaruh dari pengaruh sosial (*social influence*) terhadap niat/tujuan perilaku penggunaan (*behavioral intention*) aplikasi PeduliLindungi sebagai sarana informasi *tracking* Covid-19 pada masyarakat Kota Surabaya?
 11. Bagaimana pengalaman (*experience*) dapat memoderasi pengaruh dari pengaruh sosial (*social influence*) terhadap niat/tujuan perilaku penggunaan (*behavioral intention*) aplikasi PeduliLindungi sebagai sarana informasi *tracking* Covid-19 pada masyarakat Kota Surabaya?
 12. Bagaimana kesukarelaan (*voluntariness*) dapat memoderasi pengaruh dari pengaruh sosial (*social influence*) terhadap niat/tujuan perilaku penggunaan (*behavioral intention*) aplikasi PeduliLindungi sebagai sarana informasi *tracking* Covid-19 pada masyarakat Kota Surabaya?
 13. Bagaimana pengaruh dari kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) aplikasi PeduliLindungi sebagai sarana informasi *tracking* Covid-19 pada masyarakat Kota Surabaya?
 14. Bagaimana usia (*age*) dapat memoderasi pengaruh dari kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) aplikasi PeduliLindungi sebagai sarana informasi *tracking* Covid-19 pada masyarakat Kota Surabaya?
 15. Bagaimana pengalaman (*experience*) dapat memoderasi pengaruh dari kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) aplikasi PeduliLindungi sebagai sarana informasi *tracking* Covid-19 pada masyarakat Kota Surabaya?
 16. Bagaimana pengaruh dari niat/tujuan perilaku penggunaan (*behavioral intention*) terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) aplikasi PeduliLindungi sebagai sarana informasi *tracking* Covid-19 pada masyarakat Kota Surabaya?

1.3 Tujuan

1. Untuk mengetahui pengaruh dari ekspetasi kinerja (*performance expectancy*) terhadap niat/tujuan perilaku penggunaan (*behavioral intention*) aplikasi PeduliLindungi sebagai sarana informasi *tracking* Covid-19 pada masyarakat Kota Surabaya
2. Untuk mengetahui jenis kelamin (*gender*) dapat memoderasi pengaruh dari dari ekspetasi kinerja (*performance expectancy*) terhadap niat/tujuan perilaku penggunaan (*behavioral intention*) aplikasi PeduliLindungi sebagai sarana informasi *tracking* Covid-19 pada masyarakat Kota Surabaya
3. Untuk mengetahui usia (*age*) dapat memoderasi pengaruh dari dari ekspetasi kinerja (*performance expectancy*) terhadap niat/tujuan perilaku penggunaan (*behavioral intention*) aplikasi PeduliLindungi sebagai sarana informasi *tracking* Covid-19 pada masyarakat Kota Surabaya
4. Untuk mengetahui pengaruh dari ekspetasi usaha (*effort expectancy*) terhadap niat/tujuan perilaku penggunaan (*behavioral intention*) aplikasi PeduliLindungi sebagai sarana informasi *tracking* Covid-19 pada masyarakat Kota Surabaya
5. Untuk mengetahui jenis kelamin (*gender*) dapat memoderasi pengaruh dari ekspetasi usaha (*effort expectancy*) terhadap niat/tujuan perilaku penggunaan (*behavioral intention*) aplikasi PeduliLindungi sebagai sarana informasi *tracking* Covid-19 pada masyarakat Kota Surabaya
6. Untuk mengetahui usia (*age*) dapat memoderasi pengaruh dari ekspetasi usaha (*effort expectancy*) terhadap niat/tujuan perilaku penggunaan (*behavioral intention*) aplikasi PeduliLindungi sebagai sarana informasi *tracking* Covid-19 pada masyarakat Kota Surabaya
7. Untuk mengetahui pengalaman (*experience*) dapat memoderasi pengaruh dari ekspetasi usaha (*effort expectancy*) terhadap niat/tujuan perilaku penggunaan (*behavioral intention*) aplikasi PeduliLindungi

sebagai sarana informasi *tracking* Covid-19 pada masyarakat Kota Surabaya

8. Untuk mengetahui pengaruh dari pengaruh sosial (*social influence*) terhadap niat/tujuan perilaku penggunaan (*behavioral intention*) aplikasi PeduliLindungi sebagai sarana informasi *tracking* Covid-19 pada masyarakat Kota Surabaya
9. Untuk mengetahui jenis kelamin (*gender*) dapat memoderasi pengaruh dari pengaruh sosial (*social influence*) terhadap niat/tujuan perilaku penggunaan (*behavioral intention*) aplikasi PeduliLindungi sebagai sarana informasi *tracking* Covid-19 pada masyarakat Kota Surabaya?
10. Untuk mengetahui usia (*age*) dapat memoderasi pengaruh dari pengaruh sosial (*social influence*) terhadap niat/tujuan perilaku penggunaan (*behavioral intention*) aplikasi PeduliLindungi sebagai sarana informasi *tracking* Covid-19 pada masyarakat Kota Surabaya?
11. Untuk mengetahui pengalaman (*experience*) dapat memoderasi pengaruh dari pengaruh sosial (*social influence*) terhadap niat/tujuan perilaku penggunaan (*behavioral intention*) aplikasi PeduliLindungi sebagai sarana informasi *tracking* Covid-19 pada masyarakat Kota Surabaya?
12. Untuk mengetahui kesukarelaan (*voluntariness*) dapat memoderasi pengaruh dari pengaruh sosial (*social influence*) terhadap niat/tujuan perilaku penggunaan (*behavioral intention*) aplikasi PeduliLindungi sebagai sarana informasi *tracking* Covid-19 pada masyarakat Kota Surabaya
13. Untuk mengetahui pengaruh dari kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) aplikasi PeduliLindungi sebagai sarana informasi *tracking* Covid-19 pada masyarakat Kota Surabaya
14. Untuk mengetahui usia (*age*) dapat memoderasi pengaruh dari kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) terhadap perilaku

penggunaan (*use behavior*) aplikasi PeduliLindungi sebagai sarana informasi *tracking* Covid-19 pada masyarakat Kota Surabaya?

15. Untuk mengetahui pengalaman (*experience*) dapat memoderasi pengaruh dari kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) aplikasi PeduliLindungi sebagai sarana informasi *tracking* Covid-19 pada masyarakat Kota Surabaya
16. Untuk mengetahui pengaruh dari niat/tujuan perilaku penggunaan (*behavioral intention*) terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) aplikasi PeduliLindungi sebagai sarana informasi *tracking* Covid-19 pada masyarakat Kota Surabaya

1.4 Manfaat

1.4.1 Mafaat Akademis

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah temuan yang berasal dari kajian bidang ilmu informasi dan perpustakaan, khususnya berkaitan dengan topik penerimaan dan penggunaan teknologi maupun sistem informasi baru seperti aplikasi PeduliLindungi yang mana merupakan aplikasi yang dirancang sebagai salah satu sarana informasi *tracking* di masa pandemi Covid-19 bagi masyarakat Kota Surabaya.
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu digunakan sebagai sumber rujukan dan dapat membantu peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian terkait topik yang relevan dengan penulisan ini.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ataupun ilmu pengetahuan bagi masyarakat khususnya masyarakat di Kota Surabaya mengenai penerimaan dan penggunaan teknologi informasi baru seperti aplikasi PeduliLindungi yang dirancang sebagai sarana informasi *tracking* Covid-19, di mana dengan adanya aplikasi tersebut diharapkan dapat membantu dalam memberikan informasi mengenai riwayat kontak pengguna serta status daerah yang terinfeksi Covid-19.

2. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan evaluasi program pemerintah khususnya pada aplikasi PeduliLindungi yang diciptakan dan dikelola oleh pihak pemerintah sebagai upaya dalam menekan laju persebaran virus Covid-19. Sehingga aplikasi yang telah ada saat ini dapat dikenal luas oleh masyarakat Indonesia dan selalu terus dikembangkan agar tidak tertinggal dalam hal fungsi dan layanannya.

1.5 Tinjauan Pustaka

1.5.1 Pelacakan Kontak Secara Digital Covid-19 (*Digital Tracking Covid-19*)

Menurut Jamieson et al. (2021) Pelacakan kontak secara digital merupakan sebuah alat berbasis teknologi seluler yang digunakan untuk tujuan agar dapat membantu mengidentifikasi orang ketika berada di dekat orang yang sedang terinfeksi, dengan cara melacak riwayat kontak. Sedangkan menurut Trivedi & Vasisht (2020) pelacakan kontak secara digital adalah metode identifikasi serta penentuan kontak antara dua pengguna maupun lebih dengan menggunakan bantuan sistem pelacakan yang telah diaktifkan melalui teknologi. Sementara itu, menurut Shahroz et al. (2020) pelacakan kontak secara digital adalah suatu kerangka kerja yang mana menggunakan bantuan *smartphone* untuk menjalankan aplikasi pelacakan kontak agar dapat mengetahui keberadaan pengguna satu dengan pengguna lain.

Pelacakan kontak secara digital saat ini telah menjadi salah satu metode baru yang digunakan di berbagai negara semenjak merebaknya wabah Covid-19 (Chiba, 2021). Hal ini karena metode pelacakan kontak secara digital dianggap sebagai tindakan penahanan yang kuat untuk mencegah penyebaran Covid-19 (Amann et al., 2021). Metode ini menjadi salah satu strategi yang telah digunakan di berbagai negara sebab kebijakan untuk tetap berada di rumah dan melakukan *social distancing*, akan memberikan dampak buruk bagi negara terutama pada sektor ekonomi, apabila kebijakan-kebijakan tersebut dilakukan secara terus menerus. Hal

ini disebabkan karena adanya stagnasi konsumsi dan produksi yang terjadi, meskipun kebijakan-kebijakan tersebut dianggap efektif untuk mencegah penyebaran Covid-19. Namun banyak negara yang enggan untuk mengambil resiko dengan menyetujui adanya pelemahan ekonomi yang cenderung berat.

Sebenarnya di berbagai negara sudah menerapkam metode pelacakan kontak secara manual yang dilakukan oleh tenaga medis melalui wawancara untuk mencegah penyebaran Covid-19. Adapun serangkaian proses dalam pelacakan kontak seperti, mengidentifikasi setiap individu yang diduga terinfeksi, mengisolasi sementara, serta menyediakan layanan konseling terkait gejala penyakit yang ditimbulkan oleh setiap individu yang diduga terinfeksi (Trivedi & Vasisht, 2020). Namun, pada kasus Covid-19 pelacakan kontak (*contact tracking*) secara manual dianggap tidak cukup efektif dalam menangani kasus ini, sebab tingkat penularannya yang tinggi dan jumlah penularan yang signifikan dari orang tanpa gejala (Klar & Lanzerath, 2020). Oleh karena itu, pelacakan kontak secara digital berbasis aplikasi saat ini dibutuhkan untuk mempercepat dalam melacak riwayat kontak serta menahan penyebaran Covid-19 (Kukuk, 2020). Aplikasi pelacakan kontak juga akan membantu mempercepat kemungkinan untuk individu yang terlacak melakukan isolasi mandiri. Sehingga adanya aplikasi pelacakan kontak secara digital dapat dikatakan membantu memperlambat penyebaran Covid-19 bila aplikasi tersebut diterima dan digunakan oleh mayoritas masyarakat (Walrave et al., 2021). Adanya aplikasi pelacakan kontak juga mampu menangkap informasi secara lebih luas dan mudah karena menggunakan *smartphone* sebagai alat utamanya (Amann et al., 2021). Perangkat pada *smartphone* seperti GPS, *bluetooth*, WiFi, serta kode QR dimanfaatkan untuk aplikasi pelacakan kontak secara digital.

Penggunaan perangkat *bluetooth* pada aplikasi pelacakan kontak secara digital saat ini banyak digunakan di beberapa negara. Hal ini karena penggunaan *bluetooth* dapat mengukur jarak antar *smartphone* melalui kekuatan sinyal *bluetooth* yang mana, bisa menentukan status paparan serta

jarak seseorang yang terindikasi Covid-19 (Kleinman & Merkel, 2020). Adapun beberapa negara yang menggunakan aplikasi pelacakan kontak secara digital berbasis *bluetooth* seperti Singapura, Alberta, Australia (Kleinman & Merkel, 2020).

Penggunaan *Bluetooth* dipertimbangkan oleh beberapa negara disebabkan karena *bluetooth* merupakan protokol komunikasi nirkabel yang ada hampir ada di setiap *smartphone*. Terdapat beberapa versi pada *bluetooth*, salah satunya *Bluetooth Low Energy* (BLE). BLE ini sangat populer digunakan di beberapa aplikasi karena energi yang digunakan lebih sedikit serta biayanya lebih rendah dibandingkan dengan versi lain (Shahroz et al., 2020). Lantaran, aplikasi pelacakan kontak secara digital ini diharuskan beroperasi terus menerus untuk mencatat riwayat kontak, maka dengan menggunakan BLE dirasa cocok sebab penggunaan energi yang rendah. Namun, BLE memiliki jangkauan jangka pendek yang sebagian besar dilakukan di dalam ruangan. Selain *bluetooth*, GPS juga digunakan di beberapa negara. GPS sendiri merupakan alat pelacakan lokasi melalui informasi geografis. Alat ini menyediakan sarana untuk melacak setiap *smartphone* dan mengidentifikasi dua *smartphone* yang sedang berdekatan dengan jarak waktu yang lama (Trivedi & Vasisht, 2020). Selain itu, GPS telah tersedia di sebagian besar *smartphone*. Hal inilah yang menjadi pertimbangan di beberapa negara untuk menggunakan GPS sebagai alat dalam aplikasi pelacakan kontak secara digital.

GPS pada aplikasi kontak digital digunakan untuk melacak seseorang guna mengidentifikasi individu yang pernah terpapar Covid-19. Dengan menggunakan sinyal GPS, aplikasi pelacakan kontak akan mengumpulkan serta merekam pergerakan pengguna sebagai koordinat dengan stempel waktu (Min-allah et al., 2020). Aplikasi akan mencari kecocokan dalam grid multidimensi bujur, lintang, dan waktu (Bashir et al., 2020). Sistem pada aplikasi pelacakan kontak yang menggunakan GPS terdiri dari perangkat pengguna yang berfungsi untuk mengirimkan lokasi dan yang kedua adalah server yang bertugas untuk menyimpan dan

mengenskripsi data (Min-allah et al., 2020). GPS Sebagian besar digunakan untuk mendisiplinkan seseorang yang terpapar Covid-19 untuk melakukan karantina, dengan bantuan aplikasi yang bertugas untuk menyoroti area yang cenderung berpotensi tinggi penyebaran Covid-19 nya. Namun pelacakan kontak dengan bantuan GPS mengharuskan pengguna untuk selalu mengisi daya baterai *smartphone* karena GPS selalu harus diaktifkan yang mengakibatkan boros pada daya baterai *smartphone* (WHO).

GPS juga memiliki akurasi yang buruk untuk pelacakan kontak dengan kesalahan sekitar 20-30 kaki, terutama di dalam ruangan yang mana manusia menghabiskan banyak waktu mereka di dalam ruangan (Trivedi & Vasisht, 2020). Sehingga menggunakannya untuk pelacakan kontak tidak akan banyak membantu. Selain itu, berbagi detail lokasi dengan pengelola pusat dapat menyebabkan kebocoran dan penyalahgunaan data. Namun dengan persetujuan pengguna yang eksplisit, aplikasi pelacakan kontak berbasis GPS dapat memberikan manfaat bagi pemerintah dalam memvisualisasikan lokasi individu yang beresiko tinggi, dan mengalokasikan sumber daya perawatan kesehatan, sehingga akan mencegah penyebaran (Trivedi & Vasisht, 2020).

Sementara GPS dapat berfungsi dengan baik di luar ruangan namun memiliki keterbatasan di dalam ruangan yang mana banyak orang menghabiskan sekitar 80% waktunya (Trivedi & Vasisht, 2020). Sehingga perlu solusi untuk pelacakan kontak di dalam ruangan. WiFi dapat menjadi alternatif yang baik karena saat ini sebagian besar rumah dan perusahaan memiliki jaringan WiFi. Melalui WiFi perangkat pengguna akan terus terhubung, terputus, dan berpindah antar akses point dimana jaringan WiFi berada. Peristiwa tersebut dapat ditangkap oleh perusahaan dari jaringan WiFi atau disebut “syslogs” (Min-allah et al., 2020). Melalui identifikasi peristiwa yang tertangkap dalam syslogs untuk setiap perangkat, aplikasi pelacakan kontak dapat mengidentifikasi lintasan mobilitas pada setiap perangkat (Trivedi & Vasisht, 2020). Sehingga ketika pengguna menggunakan aplikasi pelacakan kontak dan kemudian memasukkan

alamat *Media Access Control* (MAC) ponselnya ke aplikasi pelacakan kontak, maka aplikasi ini akan menganalisis log WiFi yang dihasilkan oleh jaringan dan khususnya pesan log asosiasi dan disosiasi untuk lokasi perangkat yang pernah pengguna kunjungi sebelumnya. Di mana saat pengguna berpindah-pindah lokasi awal ke lain lokasi, perangkat biasanya terhubung ke akses point terdekat. Melalui akses point, aplikasi dapat mengetahui lokasi-lokasi yang telah dikunjungi pengguna dalam 14 hari terakhir.

Pada jaringan WiFi terdapat banyak sekali sistem yang digunakan untuk menganalisis urutan waktu dan tanggal yang tumpang tindih dari semua perangkat yang terhubung ke akses point yang sama, dan juga digunakan untuk memberi peringatan semua pengguna mengenai risiko berdekatan dengan orang yang terinfeksi. Aplikasi pelacakan kontak berbasis WiFi merupakan aplikasi yang berbasis jaringan, yang mana titik akses ataupun lokasi WiFi digunakan untuk mendeteksi lokasi pengguna. WiFi juga dianggap lebih cepat dibandingkan dengan *bluetooth*, sehingga proses mendapatkan informasi lebih cepat dan mudah karena besarnya daya yang disebabkan oleh kecepatan data yang tinggi. Namun aplikasi berbasis WiFi juga memiliki kekurangan di mana seseorang mungkin terhubung ke akses point yang sama tetapi berada di ruangan yang berbeda. Sehingga pada aplikasi akan terbaca bila 2 orang tersebut melakukan kontak padahal nyatanya mereka tidak melakukan kontak.

Baru baru ini, kode QR banyak digunakan aplikasi sebagai fitur untuk mencegah serta mengurangi penyebaran Covid-19. Terdapat dua kategori pendekatan kode QR untuk pelacakan kontak. Pendekatan pertama, aplikasi pelacakan kontak berbasis kode QR digabungkan dengan lokasi dan kode QR kesehatan yang berbasis gejala, yang kedua penggunaan kode QR pada aplikasi pelacakan kontak (Min-allah et al., 2020). Kode QR kesehatan yang berbasis gejala, dirilis oleh otoritas kesehatan yang mana memiliki dua warna sebagai tanda. Warna hijau untuk seseorang yang tidak terinfeksi dan warna merah untuk seseorang yang terinfeksi atau kemungkinan besar

terinfeksi. Informasi pada kode QR dibaca dan dianalisis menggunakan pemindai QR secara otomatis. Sehingga akan mengurangi kesalahan serta meningkatkan kredibilitas data. Ide untuk menggunakan kode QR kesehatan adalah untuk menjaga serta memastikan privasi pengguna aman dengan menghindari pengambilan data lokasi pengguna. Kode QR kesehatan secara resmi diakui sebagai sertifikat digital mengenai status kesehatan individu.

Berdasarkan konsep ini, Cina merupakan negara yang menerapkan konsep ini. di mana individu diminta untuk membuktikan status kesehatannya dengan menunjukkan Kode QR kesehatannya. Apabila kode berwarna hijau maka orang tersebut dapat masuk ke tempat umum. Riwayat perjalanan seseorang akan dilacak berdasarkan catatan yang ada di sistem data besar (Ye et al., 2020). Metode ini digunakan untuk mendeteksi apakah individu sehat atau terinfeksi, melalui pergerakan mereka di tempat umum yang ramai. Melalui penggunaan kode QR pemerintah dapat dengan cepat mengidentifikasi orang yang memiliki potensi untuk terinfeksi dan tepat waktu dalam mengambil tindakan penelusuran. Aplikasi pelacakan kontak secara digital dapat berpotensi mengurangi jumlah kasus Covid-19 secara ekstensif apabila 60% dari populasi menggunakan aplikasi tersebut (Min-allah et al., 2020). Di Cina, penerapan metode kode QR terbukti berhasil mengurangi serta menahan penyebaran Covid-19, di mana kasus positif kumulatif dibatasi menjadi 363 kasus, dan 361 diantaranya kembali pulih (Min-allah et al., 2020).

1.5.2 Model UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Uses of Technology)

Pesatnya perkembangan serta kemajuan teknologi informasi saat ini mampu memberikan transformasi digital seperti munculnya berbagai macam sistem yang dapat digunakan untuk memudahkan tiap individu dalam melakukan aktivitasnya. Salah satu contoh nyata saat ini adalah sistem pelacakan riwayat kontak Covid-19, yang mana sistem ini dibentuk sebagai salah satu upaya dalam mengurangi penularan Covid-19 pada masyarakat. Suatu sistem yang baru seperti aplikasi PeduliLindungi ini

masih sangat bergantung pada penerimaan dan penggunaan penggunanya untuk dapat dikatakan sebagai sistem yang berhasil. Penerimaan pengguna merupakan suatu metode pengujian yang dilakukan oleh pengguna sebagai orang yang menggunakan suatu sistem baru dengan tujuan untuk mengetahui apakah sistem baru tersebut telah memenuhi ekspektasi pengguna dan beroperasi sesuai dengan apa yang telah diekspektasikan ataupun justru sebaliknya (Simarmata, Janner, 2010) (dalam Sulistyowati, 2016).

Penerimaan pengguna juga dapat dikatakan sebagai sikap atau perilaku pengguna di mana pengguna bersedia untuk mengakses serta menggunakan sistem baru tersebut (Pikkarainen et al., 2004). Semakin banyak pengguna yang bersedia untuk menerima suatu sistem informasi yang baru diimplementasikan tersebut, maka semakin besar pula keinginan pengguna untuk menggunakan sistem informasi baru tersebut namun, apabila banyak pengguna tidak bersedia untuk menerima sistem atau teknologi informasi yang ada maka, suatu wilayah yang mengimplementasikan sistem tersebut tidak akan menerima keuntungan dari penggunanya sehingga, sistem tersebut dapat dikatakan tidak berhasil (Pikkarainen et al., 2004). Maka dari itu diperlukan pengukuran untuk mengetahui sejauh mana tingkat penerimaan dan penggunaan suatu sistem informasi.

Salah satu model yang sering dijumpai dan digunakan untuk mengukur tingkat penerimaan suatu sistem informasi adalah *Technology Acceptance Model* (TAM). Namun seiring berjalannya waktu model tersebut banyak sekali mendapatkan kritikan dikarenakan TAM kurang mampu untuk mengukur penerimaan pengguna (Sulistyowati, 2016). Lee dkk dalam Sulistyowati (2016) juga merangkum keterbatasan yang dimiliki oleh TAM, antara lain dikatakan TAM kurang lengkap sebab tidak mempertimbangkan atau meninjau pengaruh sosial dalam penggunaan serta pemanfaatan teknologi baru yang merupakan faktor penting. Selain itu, TAM juga tidak meninjau kemungkinan adanya hambatan yang dapat

menahan individu untuk menggunakan serta memanfaatkan suatu sistem ataupun teknologi informasi tertentu yang sebenarnya ingin digunakannya (Handayani & Sudiana, 2015). Berdasarkan kekurangan yang ada pada TAM ini, maka Venkatesh dkk pada tahun 2003 mengembangkan model penerimaan dan penggunaan teknologi. Di dalam pengembangannya Venkatesh dkk mengkaji serta menggabungkan aspek-aspek terbaik dari 8 (delapan) model atau teori penerimaan dan penggunaan teknologi informasi yang sebelumnya telah dikembangkan, yang kemudian disatukan menjadi sebuah model baru yaitu *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) (Venkatesh et al., 2003). Delapan model atau teori penerimaan dan penggunaan teknologi yang dikaji antara lain:

1. Teori Tindakan Beralasan (*Theory of Reasoned Action* atau TRA)

Berdasarkan dari psikologi sosial, TRA merupakan salah satu teori mengenai perilaku manusia yang berpengaruh dan sangat mendasar. Pada model ini terdapat dua struktur utama yakni *attitude toward behavior* (Sikap terhadap Perilaku) dan *subjective norm* (norma subjektif). Davis et al (1989) dalam Venkatesh et al. (2003) menggunakan teori ini pada penelitian penerimaan teknologi secara individu.

2. Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model* atau TAM)

Model ini dirancang dan dikembangkan untuk memperkirakan penerimaan sistem ataupun teknologi informasi yang terdapat di tempat kerja. Berbeda dengan TRA, dalam TAM konstruk sikap tidak diikutsertakan dalam konseptualisasi akhir. Hal ini dilakukan agar pada model ini lebih bisa menjelaskan tujuannya secara lebih tepat. Hadirnya TAM 2 juga memperluas cakupan dari model pertama yakni TAM dengan menambahkan norma subjektif sebagai prediktor tambahan niat dalam kasus pengawasan wajib. Teori ini banyak diimplementasikan pada

penelitian mengenai berbagai macam teknologi dan penggunaannya. pada TAM terdapat tiga konstruk utama yakni *perceived usefulness* (kegunaan yang dirasakan), *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan yang dirasakan), *subjective norm* (norma subjektif). Saat ini TAM telah banyak diterapkan dalam penelitian mengenai berbagaimacam teknologi dan pengguna (Venkatesh et al., 2003).

3. Model Motivasional (*Motivational Model MM*)

Motivasional model merupakan bentuk perkembangan dari teori mengenai motivasi. Motivasional model merupakan bentuk dukungan untuk penelitian di bidang psikologi sebagai penjelasan bagi perilaku setiap individu. Motivasional model memiliki dua faktor utama yakni motivasi ekstrinsik yang terdiri dari empat jenis penentuan nasib diri sendiri, yakni bentuk regulasi eksternal, introjeksi, identifikasi, dan integrasi, sedangkan motivasi instrinsik mengacu regulasi intrinsik (Momani & Jamous, 2017). Pada penelitiannya tahun 1992 Davis menerapkan teori ini untuk memahami adopsi dan penggunaan teknologi baru (Venkatesh et al., 2003).

4. Teori Perilaku Rencana (*Theory of Planned Behavior* atau TPB)

TPB merupakan teori perkembangan dari TRA yang dilakukan oleh Ajzen dengan menambahkan konstruksi baru yang dianggap sebagai kontrol perilaku yang dirasakan. Tambahan konstruksi baru ini menjadi penentu tambahan niat dan perilaku (Momani & Jamous, 2017). TPB telah berhasil diterapkan untuk memahami penerimaan individu dan penggunaan banyak teknologi yang berbeda (Venkatesh et al., 2003). teori ini dimoderatori oleh tiga konstruk utama yakni sikap terhadap perilaku, norma subjektif yang diadopsi dari TRA, dan yang baru kontrol perilaku yang dirasakan.

5. Model gabungan TAM dan TPB (*A Model Combining the Technology Aceptance Model and The Theory of Planned Behavior* atau TAM - TPB)

Model gabungan TAM dan TPB ini dikembangkan oleh Taylor dan Tood di tahun 1995. Penggabungan dua teori ini yakni TAM dari bidang teknologi informasi dengan TPB dari bidang psikologi sosial bertujuan untuk mencapai penggunaan TPB yang lebih baik dalam penerimaan teknologi (Venkatesh et al., 2003). Model ini menyatukan prediktor TPB dengan manfaat yang dirasakan dari TAM untuk menyediakan model hibrida.

6. Model Pemanfaatan PC (*Model of PC Utilization* atau MPCU)

Model ini menggambarkan bagaimana suatu perilaku terjadi dan faktor apa saja yang mendorong tiap individu untuk melakukan perilaku tersebut saat menggunakan komputer pribadi. Teori ini dikembangkan oleh Triandis dengan melihat perspektif yang kompetitif dari teori TRA dan TPB. Beberapa waktu kemudian, Tompson, Higgins, dan Howell mengadaptasi dan menyempurnakan model Triandis untuk konteks sistem informasi dan menggunakannya untuk memprediksi penerimaan individu dan penggunaan banyak teknologi informasi (Venkatesh et al., 2003). Mereka mencatat bahwa penggunaan komputer pribadi dapat dipengaruhi oleh perasaan individu terhadap penggunaan komputer pribadi, norma sosial, konsekuensi yang diharapkan, kebiasaan, dan kondisi yang memfasilitasi (Momani & Jamous, 2017).

7. Teori Difusi Inovasi (*Innovation Diffusion Theory* atau IDT)

IDT merupakan teori yang dikembangkan oleh Rogers pada tahun 1962. Teori ini merupakan salah satu teori ilmu sosial tertua yang mempelajari segala jenis inovasi. Pada teori ini terdapat lima atribut inovasi yang berpengaruh pada perilaku individu dan tingkat adopsi inovasi. Atribut-atribut tersebut

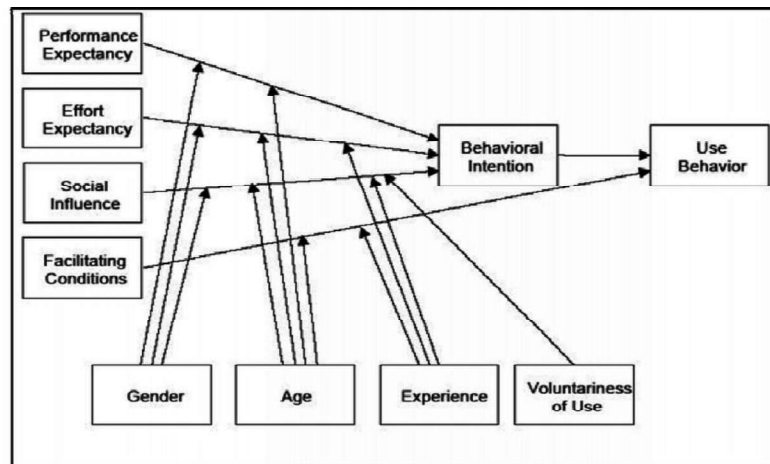
antara lain keunggulan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, triability, dan observasi. Di bidang teknologi informasi, teori ini diterapkan untuk mempelajari adopsi, evaluasi, dan implementasi teknologi (Momani & Jamous, 2017). Kemudian Moore dan Benbasat mengadaptasi dan menyempurnakan teori ini agar dapat digunakan untuk mempelajari penerimaan teknologi pada individu. Penyempurnaan dilakukan dengan menambahkan kesukarelaan penggunaan dan gambar ke konstruksi model Rogers.

8. Teori Kognitif Sosial (*Social Cognitive Theory* atau SCT)

Ide pertama SCT dimulai tahun 1941 oleh Miller dan Dollard dengan nama *Social Learning Theory* (SLT) dengan tujuan untuk memperkenalkan permodelan ke dalam prinsip pembelajaran. Fitur utama pada *Social Cognitive Theory* adalah pengaruh sosial dan pengaruhnya terhadap penguatan sosial eksternal dan internal. Hasil studi dari Compeau dan Higgins menghasilkan bentuk modifikasi dari SCT. Modifikasi tersebut bertujuan agar SCT lebih cocok untuk mempelajari konteks penggunaan komputer. Mekerka memperluasnya ke model penerimaan dan penggunaan teknologi informasi maupun sistem informasi untuk mengukur efikasi diri dan dampaknya terhadap perilaku (Momani & Jamous, 2017).

Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) asalnya terdapat 7 determinan atau penentu langsung terhadap konstruk niat/tujuan perilaku dalam menggunakan teknologi (*behavioral intention*) dan perilaku penggunaan (*use behavior*) antara lain, *performance expectancy*, *effort expectancy*, *attitude toward using technology*, *social influence*, *facilitating conditions*, *self-efficacy*, dan *anxiety* (Venkatesh et al., 2003). Namun, setelah dilakukannya *pre eliminatory test* terdapat tiga determinan yang tereliminasi yakni *attitude toward using technology*, *self-efficacy*, dan *anxiety*. Sehingga empat determinan lainnya yakni

performance expectancy, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* menjadi determinan inti yang secara langsung membuktikan terhadap niat/tujuan perilaku dalam menggunakan teknologi (*behavioral intention*) dan perilaku penggunaan (*use behavior*) (Venkatesh et al., 2003). Selain itu dalam model UTAUT ini terdapat empat variabel moderator yakni umur (*age*), jenis kelamin (*gender*), kesukarelaan dalam menggunakan teknologi (*voluntariness of use*), dan pengalaman (*experience*). Berdasarkan hasil penelitian, model UTAUT telah terbukti lebih berhasil dalam menjelaskan penerimaan serta penggunaan sistem informasi sebesar 70% varian niat pengguna, dibandingkan dengan menggunakan kedelapan model sebelumnya yang hanya dapat menjelaskan penerimaan dan penggunaan sistem informasi sebesar 17% hingga 42% (Taiwo & Downe, 2013). Berikut merupakan gambar model penelitian UTAUT



Gambar 1 1 Model UTAUT
 Sumber Venkatesh et al (2003)

Berdasarkan gambar di atas terlihat bahwa Model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) tersebut menunjukkan bahwa terdapat empat konstruk utama yakni ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*). Serta

terdapat karakteristik pengguna yang berperasn sebagai variabel moderator seperti jenis kelamin (*gender*), umur (*age*), pengalaman (*experience*), kesukarelaan dalam menggunakan teknologi (*voluntariness of use*). Tiga konstruk utama dapat berpengaruh dalam menjelaskan niat/tujuan perilaku penggunaan (*behavioral intention*) yakni ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), dan pengaruh sosial (*social influence*). Sedangkan konstruk kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) dan niat/tujuan perilaku penggunaan (*behavioral intention*) berpengaruh secara langsung pada perilaku penggunaan (*use behavior*). Berikut merupakan penjelasan lebih lanjut mengenai masing-masing konstruk dan pengaruhnya:

1. Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*)

Menurut Venkatesh et al. (2003) ekspektasi kinerja didefinisikan sebagai tingkatan seseorang untuk mempercayai bahwa sistem tersebut akan membantunya untuk mendapatkan keuntungan-keuntungan kinerja pada pekerjaannya apabila menggunakan sistem tersebut. Pada konstruk atau variabel ini, terdapat lima komponen yang berkaitan dengan *performance expectancy* berdasarkan dari model penerimaan dan penggunaan sistem informasi ataupun teknologi informasi terdahulu. Lima komponen tersebut yakni

- a) Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

Komponen ini merupakan yang berasal dari penelitian yang dilakukan oleh Davis dkk pada tahun 1989 yang menghasilkan suatu model penerimaan dan penggunaan teknologi yang disebut TAM. Menurut Venkatesh et al. (2003) persepsi kegunaan dapat digunakan untuk mengukur seberapa tinggi tingkat kepercayaan seseorang bahwa dengan menggunakan sistem tertentu akan dapat meningkatkan kinerja pekerjaannya. Apabila dilihat dari segi penerimaan sistem, persepsi kegunaan memiliki arti bahwa tiap individu memiliki tanggapan serta tingkat kepercayaan yang berbeda mengenai suatu sistem tertentu yang mana dengan

menggunakan sistem tersebut akan dapat membantu memudahkan aktivitasnya.

b) Motivasi Ekstrinsik (*Extrinsic Motivation*)

Komponen ini terdapat pada penelitian yang dilakukan oleh Davis dkk pada tahun 1992 yang menghasilkan suatu model bernama *Motivational Model* (MM). Menurut Venkatesh et al. (2003), motivasi ekstrinsik didefinisikan sebagai persepsi yang diharapkan pengguna dalam melakukan suatu kegiatan karena dianggap berperan penting dalam mencapai hasil yang diharapkan pada kegiatan itu sendiri seperti gaji, promosi, serta peningkatan kinerja.

c) Kesesuaian Pekerjaan (*Job Fit*)

Berasal dari *Model of PC Utilization* (MPCU) yang dihasilkan dari penelitian yang dilakukan oleh Thompson dkk pada tahun 1994. Venkatesh et al. (2003) mendefinisikan kesesuaian pekerjaan (*job fit*) sebagai bagaimana kemampuan dari suatu sistem tertentu dapat meningkatkan kinerja pekerjaan individual.

d) Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Komponen ini terdapat pada penelitian Moore dan Benbasat (1991) serta merupakan konstruk utama pada teori *Innovation Diffusion Theory* (IDT) yang merupakan salah satu model penerimaan dan penggunaan teknologi. Keuntungan relatif digunakan untuk mengukur sejauh mana penggunaan suatu inovasi baru pada sistem dapat dikatakan lebih baik dibandingkan dengan sistem terdahulu.

e) Ekspektasi-ekspektasi Hasil (*Outcome Expectations*)

Outcome expectations berasal dari *Social Cognitive Theory* (SCT) yang dikembangkan oleh Compeau dan Higgins pada tahun 1995. Menurut Venkatesh et al. (2003) *outcome expectations* merupakan hasil yang diharapkan seseorang ketika menggunakan suatu

teknologi. *Outcome expectations* dibedakan menjadi dua jenis yakni *performance expectations* atau ekspektasi-ekspektasi kinerja dan *personal expectations* atau ekspektasi-ekspektasi personal.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa tiap individu dapat mempercayai serta merasakan dengan menggunakan suatu sistem tertentu akan mendapatkan keuntungan-keuntungan yang diberikan sistem tersebut seperti peningkatan kinerja.

2. Ekspektasi Usaha (*Effort Experience*)

Ekspektasi usaha menurut Venkatesh et al. (2003) adalah tingkat kemudahan yang berkaitan dengan penggunaan suatu sistem informasi. Artinya, seberapa jauh pengguna tidak memerlukan suatu usaha yang berarti untuk menggunakan suatu sistem tertentu. Pada ekspektasi usaha ini terdapat tiga komponen yang berkaitan antara lain kemudahan penggunaan yang dirasakan, kompleksitas, dan kemudahan penggunaan. Berikut merupakan penjelasan masing masing komponen:

- a) Kemudahan Penggunaan yang Dirasakan (*Perceived Ease of Use*) berasal dari *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis dkk pada tahun 1989. Venkatesh et al. (2003) mengungkapkan bahwa *Perceived ease of use* merupakan suatu pengukuran dari tingkat kepercayaan seseorang bahwa dalam penggunaan suatu sistem tertentu mereka akan terbebas dari usaha.
- b) Kompleksitas (*Complexity*) merupakan komponen yang berasal dari *Model of PC Utilizations* (MPCU) oleh Thompson dkk tahun 1991. Venkatesh mendefinisikan kompleksitas sebagai sejauh mana seseorang memandang suatu sistem yang digunakan tersebut relatif sulit digunakan dan dipahami.
- c) Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*) berasal dari penelitian Moore dan Benbasat yang dilakukan pada tahun 1991. Kemudahan penggunaan juga termasuk kedalam teori *Innovation Diffusion*

Theory (IDT). Kemudahan penggunaan memiliki definisi bahwa sejauh mana penggunaan suatu inovasi baru dipandang menyulitkan pengguna.

3. Pengaruh Sosial (*Social Influence*)

Menurut Venkatesh et al. (2003) pengaruh sosial diartikan sebagai sejauh mana seseorang merasa bahwa orang-orang yang ada disekitarnya maupun orang-orang yang dirasa dekat dan penting baginya, mempengaruhi maupun menyarankan untuk menggunakan sistem ataupun teknologi baru tersebut. Pada konstruk pengaruh sosial memasukkan norma subjektif, faktor sosial, dan citra.

- a) Norma Subjektif (*Subjective Norm*) merupakan komponen yang berasal dari teori TAM, TPB, dan C-TAM-TPB yang dikembangkan oleh Ajzen tahun 1991; Davis dkk tahun 1989; Fishbein dan Ajzen tahun 1975; Mathieson tahun 1991; Taylor dan Todd 1985. Norma subjektif memiliki definisi sebagai persepsi orang-orang penting serta terdekat bagi pengguna untuk memikirkan bahwa pengguna harus menggunakan suatu sistem tersebut atau tidak.
- b) Faktor sosial (*Social Factors*) berasal dari *Model of PC Utilizations* (MPCU) oleh Thompson dkk pada tahun 1991. Faktor sosial didefinisikan sebagai pendalaman individu dari budaya khusus kelompok, serta perjanjian antar individu dengan orang lain yang telah dibuat dalam situasi sosial tertentu.
- c) Citra (*Image*) berasal dari Teori Difusi Inovasi yang dikembangkan oleh Rogers tahun 1995, Moore dan Benbasat tahun 1991. Citra didefinisikan oleh Venkatesh sebagai seberapa tinggi tingkat penggunaan inovasi pada suatu sistem dianggap dapat meningkatkan citra dan status pengguna di dalam sistem sosial.

4. Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*)

Kondisi yang memfasilitasi merupakan konstruk yang menjelaskan mengenai dampak langsung terhadap penggunaan suatu sistem. Venkatesh mendefinisikan bahwa kondisi yang memfasilitasi merupakan tingkat di mana seorang pengguna suatu sistem percaya dan meyakini bahwa infrastruktur serta teknis dari suatu lembaga maupun organisasi ikut serta mendukung penerapan suatu sistem (Venkatesh et al., 2003). Di dalam konstruk ini terdapat beberapa komponen atau faktor yang didapatkan dari penggabungan model-model sebelumnya mengenai penerimaan dan penggunaan teknologi informasi maupun sistem informasi. Adapun komponen-komponen tersebut adalah

- a) Kontrol Perilaku Kepercayaan (*Perceived Behavioral Control*) berasal dari teori TPB yang memiliki arti persepsi pada permasalahan internal serta eksternal terhadap perilaku dan meliputi *self efficacy*, kondisi sumber daya yang memfasilitasi dan kondisi teknologi yang memfasilitasi.
- b) Kondisi-Kondisi Fasilitas (*Facilitating Conditions*) yang diadaptasi dari teori MPCU dengan definisi sebagai faktor-faktor objektif yang ada di lingkungan pengguna bertujuan untuk memudahkan pengguna seperti penyediaan komputer yang dapat ditinjau berdasarkan fisik fasilitas yang digunakan untuk mengakses suatu sistem.
- c) Kompabilitas (*Compability*) yang diadaptasi dari teori IDT yang dikembangkan oleh Moore dan Benbasat di tahun 1991. Memiliki definisi sebagai sejauh mana suatu inovasi dirasa konsisten dengan kebutuhan, pengalaman serta nilai-nilai yang ada dari pengguna.

5. Niat/Tujuan Perilaku Penggunaan (*Behavioral Intention*)

Sebagian besar penelitian mengenai niat/tujuan perilaku tidak benar benar mendefinisikan konstruk ini melainkan dikemukakan seolah

olah maknanya terbukti dengan sendirinya (Warshaw & Davis, 1985). Ketika didefinisikan secara eksplisit, konstruk ini akan lebih didefinisikan seperti *behavioral expectation* dari pada *behavioral intention*. Oleh karena itu, para peneliti menyepakati untuk mendefinisikan niat/tujuan perilaku sebagai sejauh mana seseorang telah membuat suatu perencanaan atau tujuan untuk menggunakan serta memanfaatkan beberapa perilaku yang akan terjadi di masa yang akan datang ataupun malah sebaliknya (Warshaw & Davis, 1985). Apabila dilihat dari segi penerimaan serta penggunaan teknologi maupun sistem informasi maka *behavioral intention* diartikan sebagai sejauh mana seseorang berencana serta bertujuan untuk menggunakan maupun memanfaatkan suatu sistem tertentu dalam jangka waktu yang panjang ataupun memiliki rencana untuk tidak menggunakan serta memanfaatkan sistem tersebut. Adapun konstruk ataupun variabel yang dapat berpengaruh dalam menjelaskan niat/tujuan perilaku penggunaan (*behavioral intention*) adalah Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*), Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*), Pengaruh Sosial (*Social Influence*), Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*).

6. Perilaku Penggunaan (*Use Intention*)

Perilaku penggunaan diaetikan sebagai seberapa kuat intensitas ataupun frekuensi pengguna dalam menggunakan suatu sistem tertentu (Venkatesh et al., 2003). Terlihat dari kondisi aktual seseorang yang menggunakan sistem tersebut. Di mana seseorang tersebut secara sadar maupun tidak sadar akan menggunakan sistem tersebut sehingga menjadi sebuah kebiasaan untuk selalu menggunakan sistem tersebut untuk memenuhi kebutuhan informasinya. Pada konstruk atau variabel ini dipengaruhi langsung oleh kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) dan niat/tujuan perilaku penggunaan (*behavioral intention*).

Pada model UTAUT selain terdapat empat konstruk utama yang telah dipaparkan di atas, juga terdapat empat karakteristik pengguna dalam menggunakan suatu sistem tertentu yang berperan sebagai variabel moderator. Keempat variabel tersebut antara lain:

1. Jenis Kelamin (*Gender*)

Jenis kelamin merupakan variabel yang memoderatori variabel ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), dan pengaruh sosial (*social influence*) terhadap niat/tujuan perilaku penggunaan (*behavioral intention*). Pada model UTAUT, Pengguna dengan jenis kelamin laki-laki dapat memperkuat hubungan antara ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) dengan niat/tujuan perilaku penggunaan (*behavioral intention*) (Venkatesh & Zhang, 2010). Sebab penelitian mengenai perbedaan gender menunjukkan bahwa laki-laki cenderung sangat berorientasi pada pekerjaan sehingga ekspektasi kinerja yang fokus pada manfaat yang didapat cenderung menonjol bagi laki-laki. Pada variabel ekspektasi usaha (*effort expectancy*) Jenis kelamin perempuan akan lebih menonjol dibandingkan dengan laki-laki. Sedangkan untuk variabel pengaruh sosial (*social influence*) lebih menonjol bagi perempuan dibandingkan laki-laki sebab, perempuan cenderung lebih sensitif terhadap pendapat orang lain dan karena itu pengaruh sosial menjadi lebih menonjol ketika pengguna berniat untuk menerima serta menggunakan teknologi informasi maupun sistem informasi baru (Venkatesh et al., 2003). Kirchmeyer 2002 dalam Venkatesh et al. (2003) mengatakan bahwa peran gender memiliki dasar psikologis yang kuat dan relatif bertahan lama, namun dapat berubah seiring waktu berjalan.

2. Umur (*Age*)

Umur merupakan variabel yang memoderatori variabel ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) dalam menggunakan sistem maupun teknologi informasi. Pada variabel ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) pengguna dengan umur lebih muda akan lebih menonjol dibandingkan pengguna dengan usia yang lebih tua. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Porter dalam Venkatesh et al. (2003) yang mengatakan bahwa pengguna sistem informasi yang berusia lebih muda akan cenderung lebih mementingkan kompensasi-kompensasi ekstrinsik dibandingkan dengan usia yang lebih tua. Sedangkan pada variabel ekspektasi usaha (*effort expectancy*) lebih menonjol bagi usia yang muda dibandingkan usia yang tua. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh plude dan hoyer dalam Venkatesh et al. (2003) yang mengatakan bahwa pengguna usia yang lebih tua akan kesulitan dalam memproses rangsangan yang kompleks dan akan kesulitan menentukan perhatiannya pada informasi yang diterimanya. Variabel pengaruh sosial (*social influence*) lebih menonjol bagi usia yang lebih tua. Variabel kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) lebih menonjol bagi usia yang lebih tua. Sebab, menurut hall dan mansfield dalam Venkatesh et al. (2003) pengguna sistem maupun teknologi informasi yang berusia lebih tua akan cenderung membutuhkan bantuan dan dukungan, hal ini karena meningkatnya usia juga diikuti dengan meningkatnya keterbatasan kognitif dan fisik.

3. Pengalaman (*Experience*)

Pengalaman merupakan variabel yang memoderatori variabel ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) dalam menerima ataupun menggunakan suatu sistem teknologi informasi. Pada ekspektasi usaha (*effort expectancy*) pengalaman lebih menonjol bagi pengguna yang memiliki lebih sedikit pengalaman. Menurut Venkatesh et al. (2003) konstruksi yang berorientasi pada ekspektasi usaha akan lebih menonjol ketika pada tahap awal pengguna menggunakan sistem ataupun teknologi informasi baru tersebut. Pada variabel pengaruh sosial (*social influence*) pengalaman yang relatif sedikit lebih menonjol dibandingkan pengalaman yang relatif banyak. Sedangkan pada variabel kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) pengalaman terutama pada pengguna yang memiliki pengalaman yang lebih banyak dalam menggunakan sistem informasi lebih menonjol dibandingkan dengan pengguna yang relatif sedikit pengalaman. Hal ini karena pengguna yang telah berpengalaman dalam menggunakan suatu sistem ataupun teknologi informasi baru akan lebih mudah dalam menggunakan sistem ataupun teknologi baru tersebut serta lebih mengetahui dan memahami berbagai fasilitas yang dapat menunjang penggunaan suatu sistem ataupun teknologi informasi tersebut sehingga memperkecil hambatan untuk penggunaan berkelanjutan (Bergeron et al. 1990) dalam Venkatesh et al. (2003).

4. Kesukarelaan dalam menggunakan teknologi (*Voluntariness of Use*)

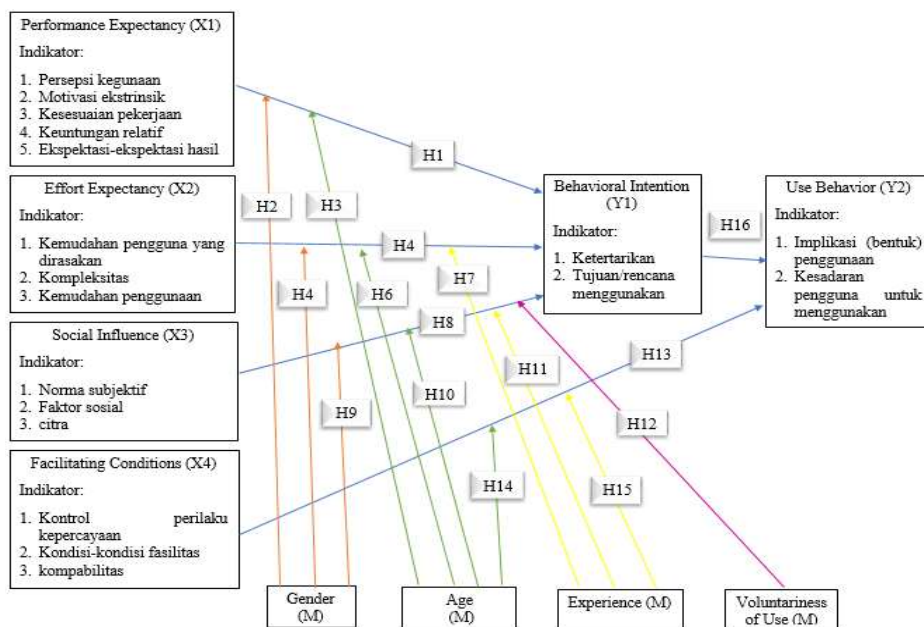
Kesukarelaan dalam menggunakan teknologi merupakan variabel yang memoderatori satu variabel yakni pengaruh sosial (*social influence*). Pada variabel pengaruh sosial (*social influence*) efek

kesukarelaan akan lebih menonjol bagi mandatori atau kewajiban dibandingkan sukarela. Menurut penelitian sebelumnya, pandangan mengenai mandatori ini konsisten dengan hasil dalam literatur penerimaan teknologi yang menunjukkan bahwa ketergantungan pada pendapat orang lain hanya signifikan ketika dalam pengaturan wajib, terutama pada tahap awal pengalaman, ketika pendapat individu relatif kurang informasi (Hartwick dan Barki 1994) dalam Venkatesh et al. (2003).

1.6 Perumusan Hipotesis

1.6.1 Kerangka Konseptual

Kerangka Konseptual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1 2 Kerangka Konseptual Model UTAUT

Sumber Venkatesh et al (2003)

1.6.2 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban teoritik yang bersifat sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara sebab jawaban yang dicantumkan berdasarkan pada teori yang relevan daripada fakta-fakta empiris yang berasal dari pengumpulan data (Sugiyono, 2015). Sedangkan menurut (Priyono, 2008) hipotesis adalah proporsi yang akan diuji validitasnya, atau merupakan suatu jawaban sementara terhadap pernyataan peneliti. Berdasarkan kerangka berpikir di atas terdapat gambaran mengenai hipotesis yang didasarkan pada model konseptual penelitian yang mana menggunakan model UTAUT. Berikut merupakan hipotesis dalam penelitian ini:

Tabel 1 1 Hipotesis Penelitian

Ekspektasi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>)	H1	Ekspektasi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Niat/Tujuan Perilaku (<i>Behavioral Intention</i>) untuk menggunakan aplikasi PeduliLindungi sebagai sarana informasi <i>tracking</i> Covid-19 bagi Masyarakat Surabaya.
	H2	Jenis Kelamin (<i>Gender</i>) memoderasi pengaruh dari Ekspektasi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>) terhadap Niat/Tujuan Perilaku (<i>Behavioral Intention</i>) untuk menggunakan aplikasi PeduliLindungi sebagai sarana informasi <i>tracking</i> Covid-19 bagi Masyarakat Surabaya.
	H3	Usia (<i>Age</i>) memoderasi pengaruh dari Ekspektasi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>) terhadap Niat/Tujuan Perilaku (<i>Behavioral Intention</i>) untuk menggunakan aplikasi

		PeduliLindungi sebagai sarana informasi <i>tracking</i> Covid-19 bagi Masyarakat Surabaya.
Ekspektasi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>)	H4	Ekspektasi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Niat/Tujuan Perilaku (<i>Behavioral Intention</i>) untuk menggunakan aplikasi PeduliLindungi sebagai sarana informasi <i>tracking</i> Covid-19 bagi Masyarakat Surabaya.
	H5	Jenis Kelamin (<i>Gender</i>) memoderasi pengaruh dari Ekspektasi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>) dengan Niat/Tujuan Perilaku (<i>Behavioral Intention</i>) untuk menggunakan aplikasi PeduliLindungi sebagai sarana informasi <i>tracking</i> Covid-19 bagi Masyarakat Surabaya.
	H6	Usia (<i>Age</i>) memoderasi pengaruh dari Ekspektasi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>) dengan Niat/Tujuan Perilaku (<i>Behavioral Intention</i>) untuk menggunakan aplikasi PeduliLindungi sebagai sarana informasi <i>tracking</i> Covid-19 bagi Masyarakat Surabaya.
	H7	Pengalaman (<i>Experience</i>) memoderasi pengaruh dari Ekspektasi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>) dengan Niat/Tujuan Perilaku (<i>Behavioral Intention</i>) untuk menggunakan aplikasi PeduliLindungi sebagai sarana informasi <i>tracking</i> Covid-19 bagi Masyarakat Surabaya.

Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>)	H8	Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Niat/Tujuan Perilaku (<i>Behavioral Intention</i>) untuk menggunakan aplikasi PeduliLindungi sebagai sarana informasi <i>tracking</i> Covid-19 bagi Masyarakat Surabaya.
	H9	Jenis Kelamin (<i>Gender</i>) memoderasi pengaruh dari Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>) dengan Niat/Tujuan Perilaku (<i>Behavioral Intention</i>) untuk menggunakan aplikasi PeduliLindungi sebagai sarana informasi <i>tracking</i> Covid-19 bagi Masyarakat Surabaya.
	H10	Usia (<i>Age</i>) memoderasi pengaruh dari Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>) dengan Niat/Tujuan Perilaku (<i>Behavioral Intention</i>) untuk menggunakan aplikasi PeduliLindungi sebagai sarana informasi <i>tracking</i> Covid-19 bagi Masyarakat Surabaya.
	H11	Pengalaman (<i>Experience</i>) memoderasi pengaruh dari Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>) terhadap Niat/Tujuan Perilaku (<i>Behavioral Intention</i>) untuk menggunakan aplikasi Peduli Lindungi sebagai sarana informasi <i>tracking</i> Covid-19 bagi Masyarakat Surabaya.
	H12	Kesukarelaan (<i>Voluntariness</i>) memoderasi pengaruh dari Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>) terhadap Niat/Tujuan Perilaku (<i>Behavioral Intention</i>) untuk menggunakan

		aplikasi Peduli Lindungi sebagai sarana informasi <i>tracking</i> Covid-19 bagi Masyarakat Surabaya.
Kondisi yang Memfasilitasi (<i>Facilitating Conditions</i>)	H13	Kondisi yang Memfasilitasi (<i>Facilitating Conditions</i>) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Perilaku Penggunaan (<i>Use Behavior</i>) aplikasi PeduliLindungi sebagai sarana informasi tracing Covid-19 bagi Masyarakat Surabaya.
	H14	Usia (<i>Age</i>) memoderasi pengaruh dari Kondisi yang Memfasilitasi (<i>Facilitating Conditions</i>) dengan Perilaku Penggunaan (<i>Use Behavior</i>) aplikasi PeduliLindungi sebagai sarana informasi tracing Covid-19 bagi Masyarakat Surabaya.
	H15	Pengalaman (<i>Experience</i>) akan meningkatkan pengaruh antara Kondisi yang Memfasilitasi (<i>Facilitating Conditions</i>) terhadap Perilaku Penggunaan (<i>Use Behavior</i>) aplikasi Peduli Lindungi sebagai sarana informasi tracing Covid-19 bagi Masyarakat Surabaya.
Niat/Tujuan Perilaku (<i>Behavioral Intention</i>)	H16	Niat/Tujuan Perilaku (<i>Behavioral Intention</i>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Penggunaan (<i>use Behavior</i>) pada aplikasi Peduli Lindungi sebagai sarana informasi tracing Covid-19 bagi Masyarakat Surabaya.

1.6.3 Identifikasi Variabel Penelitian

Menurut Ginting (2009) terdapat dua variabel pada teknik analisis multivariat dengan menggunakan SEM (*Structural Equation Modeling*). Variabel tersebut yaitu variabel laten dan variabel manifest. Variabel laten atau bisa disebut dengan istilah *unobserved variabel* merupakan variabel yang tidak dapat diukur secara langsung melainkan dapat diukur apabila terdapat satu atau lebih variabel manifest. Variabel manifest merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur ataupun menjelaskan variabel laten. Pada variabel laten dapat dibedakan menjadi dua bagian yaitu variabel laten eksogenous (variabel independen) dan variabel laten endogeneous (variabel dependen). Variabel laten eksogenous merupakan variabel yang mempengaruhi nilai variabel lain dalam model, sedangkan variabel laten endogeneous merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel eksogenous secara langsung maupun tidak langsung. Pada penelitian ini, yang termasuk ke dalam variabel laten eksogenous adalah *performance expectancy* (ekspektasi kinerja), *effort expectancy* (ekspektasi usaha), *social influence* (pengaruh sosial), *facilitating conditions* (kondisi yang memfasilitasi). Sedangkan yang termasuk variabel laten endogeneous adalah *use behavior* (perilaku penggunaan). Variabel *behavioral intention* (niat/tujuan perilaku penggunaan) adalah variabel laten perantara. Di dalam penelitian ini terdapat variabel moderat yang merupakan variabel yang dapat mempengaruhi hubungan variabel laten eksogenous (independen) dengan variabel laten endogeneous (dependen). Berikut merupakan variabel moderat dalam penelitian ini; jenis kelamin (*gender*), umur (*age*), pengalaman (*experience*), kesukarelaan (*voluntariness*).

1.7 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional

1.7.1 Definisi Konseptual

Definisi konseptual adalah bagian dari penelitian yang memaparkan karakteristik suatu masalah yang akan diteliti. Berdasarkan teori yang

dijelaskan di atas, maka definisi konseptual dari setiap variabel adalah sebagai berikut.

1. Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*) diartikan sebagai sejauh mana tingkat kepercayaan masyarakat dalam menggunakan aplikasi PeduliLindungi yang mana akan membantu mereka untuk mendapatkan informasi *tracking* atau pelacakan Covid-19. Penggunaan aplikasi PeduliLindungi juga dapat membantu meningkatkan produktivitas masyarakat di masa pandemi saat ini. Pada konstruk ini juga meliputi persepsi kegunaan merupakan kecenderungan pada masyarakat untuk menggunakan aplikasi PeduliLindungi yang dipercayai akan dapat memberikan keuntungan baginya, motivasi ekstrinsik yang merupakan persepsi yang diharapkan oleh pengguna bahwa setelah masyarakat menggunakan aplikasi PeduliLindungi akan mendapatkan keuntungan, kesesuaian pekerjaan yang merupakan suatu kemampuan dari aplikasi PeduliLindungi dapat meningkatkan produktivitas serta membantu masyarakat di tengah pandemi, keuntungan relatif merupakan tanggapan dari masyarakat bahwa penggunaan aplikasi PeduliLindungi versi baru lebih baik dibandingkan dengan versi lama, ekspektasi-ekspektasi hasil yang merupakan keinginan yang didapatkan oleh masyarakat ketika menggunakan aplikasi PeduliLindungi.
2. Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*) diartikan sebagai seberapa tinggi tingkat kemudahan aplikasi peduli lindungi saat digunakan oleh masyarakat, sehingga tidak banyak membutuhkan upaya (tenaga dan waktu) dalam mengakses aplikasi peduli lindungi. Pada konstruk ini meliputi kemudahan penggunaan yang dirasakan yang memiliki arti bahwa tingkat kepercayaan pengguna terhadap aplikasi PeduliLindungi bahwa dengan menggunakan aplikasi tersebut mereka akan terbebas dari usaha, kompleksitas yang memiliki arti bahwa pengguna aplikasi PeduliLindungi melihat serta menilai apakah sistem yang ada pada aplikasi tersebut relatif sulit digunakan serta dipahami, dan kemudahan penggunaan merupakan sudut pandang pengguna mengenai penggunaan

suatu inovasi baru pada aplikasi PeduliLindungi dipandang menyulitkan ataupun sebaliknya.

3. Pengaruh Sosial (*Social Influence*) diartikan sebagai seberapa tinggi tingkat dorongan atau pengaruh yang telah dirasakan oleh masyarakat dari suatu individu, kelompok, maupun lembaga untuk menggunakan aplikasi peduli lindungi sebagai sarana informasi tracking atau pelacakan covid-19. Pada konstruk ini terdapat tiga komponen antara lain norma subjektif yang merupakan persepsi atau sudut pandang orang-orang terdekat bahkan organisasi dari pengguna memikirkan bahwa pengguna harus menggunakan aplikasi PeduliLindungi atau malah sebaliknya, faktor sosial yang merupakan pendalaman pengguna untuk menggunakan aplikasi PeduliLindungi yang berasal dari budaya khusus suatu kelompok yang diikuti oleh pengguna, serta perjanjian yang dibuat antar pengguna dengan orang lain pada situasi sosial tertentu, dan citra yang memiliki arti bahwa sejauh mana pembaharuan sistem pada aplikasi PeduliLindungi dirasa dapat meningkatkan citra serta status pengguna di dalam sistem sosial.
4. Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) diartikan sebagai seberapa tinggi tingkat kepercayaan masyarakat bahwa aplikasi PeduliLindungi telah menyediakan infrastruktur dan fasilitas yang memadai untuk dapat digunakan serta dimanfaatkan oleh masyarakat. Konstruk ini memiliki tiga komponen yakni kontrol perilaku kepercayaan yang merupakan tanggapan pada permasalahan internal maupun eksternal terhadap perilaku pengguna aplikasi PeduliLindungi, kondisi-kondisi fasilitas yang memiliki artian bahwa faktor-faktor objektif yang berada pada lingkungan pengguna bertujuan untuk mempermudah pengguna dalam mengakses aplikasi PeduliLindungi, dan kompatibilitas yang memiliki arti bahwa sejauh mana pembaharuan sistem pada aplikasi PeduliLindungi dianggap konsisten dengan kebutuhan, pengalaman, serta nilai-nilai yang ada dari pengguna aplikasi.

5. Niat/Tujuan Perilaku Penggunaan (*Behavioral Intention*) diartikan sebagai seberapa tinggi tingkat ketertarikan masyarakat dalam bertujuan untuk menentukan perilakunya dalam menggunakan serta memanfaatkan aplikasi PeduliLindungi dalam jangka waktu yang panjang. Variabel yang dapat mempengaruhi niat/tujuan perilaku (*behavioral intention*) adalah Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*), Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*), Pengaruh Sosial (*Social Influence*), Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*).
6. Perilaku Penggunaan (*Use Behavior*) diartikan sebagai seberapa sering masyarakat berhubungan dengan aplikasi PeduliLindungi, yang mana hal ini terlihat dari situasi nyata masyarakat yang secara sadar maupun tidak sadar akan menggunakan aplikasi peduli lindungi dalam memenuhi kebutuhan informasi mereka. Variabel ini dapat dipengaruhi oleh kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) dan niat/tujuan perilaku penggunaan (*behavioral intention*).

1.7.2 Definisi Operasional

Model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Uses of Technology*)

1. Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*)
 - a. Persepsi masyarakat mengenai kegunaan aplikasi PeduliLindungi.
 - Kecepatan aplikasi PeduliLindungi dalam memberikan informasi *tracking* Covid-19 bagi pengguna.
 - Tingkat produktivitas dan keefektifan pengguna.
 - Kemudahan yang dirasakan pengguna dalam mendapatkan informasi *tracking* Covid-19.
 - Kebermanfaatan aplikasi dalam kehidupan sehari-hari pengguna.

b. Motivasi ekstrinsik pengguna dalam menggunakan aplikasi PeduliLindungi.

- Kecepatan respon sistem aplikasi PeduliLindungi dalam menyelesaikan aktivitas penggunanya.
- Harapan pengguna dalam menggunakan aplikasi PeduliLindungi dapat memberikan keuntungan.

c. Kesesuaian aplikasi PeduliLindungi terhadap pekerjaan pengguna.

- Penggunaan aplikasi PeduliLindungi akan berpengaruh pada aktivitas pengguna.
- Penggunaan aplikasi PeduliLindungi meningkatkan efektivitas pelaksanaan aktivitas keseharian pengguna.
- Aplikasi PeduliLindungi mempercepat pengguna dalam menyelesaikan seluruh aktivitasnya.

d. Keuntungan relatif yang diterima pengguna

- Perbedaan kualitas aplikasi PeduliLindungi versi lama dan terbaru dapat diterima pengguna dalam mendapatkan informasi tracking Covid-19.
- Ketepatan waktu pada aplikasi PeduliLindungi dalam memberikan informasi tracking Covid-19.
- Kelengkapan data yang didapatkan oleh pengguna aplikasi PeduliLindungi.

e. Ekspektasi-ekspektasi hasil penggunaan aplikasi PeduliLindungi

- Keinginan pengguna saat menggunakan aplikasi PeduliLindungi untuk dapat mempersingkat waktu dalam mencari informasi *tracking* Covid-19.
- Keinginan pengguna untuk dapat meningkatkan peluang terhindar dari Covid-19.

2. Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*)

- a. Kemudahan penggunaan yang dirasakan
 - Tingkat kemudahan untuk mempelajari serta menjadi ahli terhadap aplikasi PeduliLindungi.
 - Tingkat kemudahan aplikasi PeduliLindungi dalam memberikan layanan yang diinginkan ataupun dibutuhkan.
 - Tingkat pemahaman pengguna dalam menggunakan aplikasi PeduliLindungi.
 - Tingkat fleksibilitas aplikasi PeduliLindungi di masa pandemi.
 - b. Kompleksitas pada aplikasi PeduliLindungi
 - Tingkat kerumitan atau kesulitan dalam penggunaan aplikasi PeduliLindungi
 - Durasi waktu yang diperlukan aplikasi PeduliLindungi dalam memberikan informasi *tracking* COVID-19
 - Durasi waktu yang diperlukan untuk dapat menggunakan aplikasi PeduliLindungi.
 - c. Kemudahan dalam penggunaan aplikasi PeduliLindungi.
 - Tingkat kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi PeduliLindungi.
 - Tingkat kemudahan dalam menggunakan aplikasi PeduliLindungi serta dalam memberikan informasi *tracking* yang diinginkan pengguna.
3. Pengaruh Sosial (*Social Influence*)
- a. Norma subjektif.
 - Pertimbangan dari orang-orang terdekat agar pengguna menggunakan aplikasi PeduliLindungi.
 - Pertimbangan yang berasal dari pemerintahan agar pengguna menggunakan aplikasi PeduliLindungi.
 - b. Faktor sosial yang mempengaruhi pengguna

- Pengaruh dari orang-orang terdekat pengguna untuk menggunakan aplikasi PeduliLindungi.
 - Dukungan dari orang-orang terdekat pengguna serta pemerintah dalam menggunakan aplikasi PeduliLindungi
- c. Citra pengguna dalam menggunakan aplikasi PeduliLindungi
- Tingkat kewibawaan atau rasa percaya diri pengguna dalam menggunakan aplikasi PeduliLindungi.
 - Tingkat kebanggaan pengguna karena dapat mengoperasikan aplikasi PeduliLindungi.
 - Pengguna mendapatkan simbol status yang baik sebab menggunakan aplikasi PeduliLindungi.
4. Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*)
- a. Kontrol perilaku kepercayaan pengguna terhadap aplikasi PeduliLindungi.
- Tingkat kendali pengguna dalam menggunakan aplikasi PeduliLindungi
 - Tingkat pengetahuan dan keahlian yang diperlukan pengguna untuk menggunakan aplikasi PeduliLindungi.
 - Keterampilan dan tanggung jawab yang dimiliki pengguna untuk menggunakan aplikasi PeduliLindungi.
- b. Kondisi-kondisi fasilitas dalam aplikasi PeduliLindungi.
- Ketersediaan tutorial dan call center untuk pengguna ketika terdapat kendala pada saat menggunakan aplikasi PeduliLindungi.
 - Ketersediaan fasilitas yang memadai (kondisi *smartphone* dan kuota internet) untuk mengakses aplikasi PeduliLindungi.
- c. Kompabilitas aplikasi PeduliLindungi terhadap pengguna.
- Kesesuaian aplikasi PeduliLindungi dengan seluruh aspek dan kebutuhan yang dimiliki pengguna.

- Kesesuaian aplikasi PeduliLindungi dengan cara beraktivitas pengguna.
5. Niat/Tujuan Perilaku Penggunaan (*Behavioral Intention*)
- Pandangan Masyarakat terhadap Aplikasi Peduli Lindungi.
 - Ketertarikan masyarakat untuk menggunakan serta memanfaatkan Aplikasi PeduliLindungi dalam jangka waktu yang lama.
 - Tujuan dan rencana masyarakat untuk menggunakan serta memanfaatkan Aplikasi PeduliLindungi dalam jangka waktu yang lama.
6. Perilaku Penggunaan (*Use Behavior*)
- Implikasi (bentuk) penggunaan Aplikasi Peduli Lindungi oleh masyarakat.
 - Kesadaran masyarakat akan menggunakan aplikasi PeduliLindungi dalam memenuhi kebutuhan informasinya.

1.8 Metodologi

1.8.1 Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini pendekatan yang akan digunakan adalah pendekatan kuantitatif eksplanatif, berdasarkan penjelasan menurut Robert Donmoyer (dalam Given, 2008: 713) (dalam Prajitno, 2013), pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan dalam kajian empirisnya dilakukan dengan mengumpulkan, menganalisa, serta memaparkan data berupa numerik yang telah diolah menggunakan metode statistika dibandingkan naratif. Sedangkan pola eksplanatif merupakan pola penelitian yang bertujuan untuk menemukan penjelasan mengenai mengapa suatu kejadian atau gejala terjadi, dengan hasil akhir berupa gambaran mengenai sebab akibat (Priyono, 2008).

Berdasarkan penjelasan di atas mengenai penelitian kuantitatif eksplanatif, penelitian ini memilih pendekatan kuantitatif eksplanatif sebab

peneliti ingin mengetahui serta menjelaskan pengaruh antar variabel yang ada berdasarkan teori penerimaan dan penggunaan (UTAUT) dari menerapkan aplikasi PeduliLindungi dengan hipotesis yang telah dirumuskan. Pada penelitian ini akan dilakukan penelitian terkait analisis penerimaan dan penggunaan pengguna terhadap penerapan aplikasi PeduliLindungi sebagai sarana informasi tracking Covid-19 di Kota Surabaya.

1.8.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat maupun wilayah di mana penelitian akan dilaksanakan yang mana pada lokasi tersebut terdapat suatu permasalahan atau fenomena yang sedang diteliti. Oleh karena itu, guna memperoleh data-data yang bisa digunakan sebagai penunjang untuk membuktikan fenomena yang terjadi di lokasi serta untuk menjawab permasalahan yang sedang diteliti. Penelitian ini mengambil lokasi di Kota Surabaya. Beberapa pertimbangan yang digunakan untuk memilih lokasi tersebut antara lain:

1. Kota Surabaya merupakan Ibu Kota Provinsi Jawa Timur serta kota terbesar kedua setelah Jakarta sekaligus termasuk kota metropolitan. Oleh karena itu tingkat kepadatan penduduk bisa dibilang sangat tinggi. Di tahun 2020 total jumlah penduduk menurut data dari Badan Pusat Statistik Kota Surabaya sebesar 2.904.751 jiwa (BPS Kota Surabaya, 2020). Melihat kepadatan yang terbilang tinggi, penyebaran untuk kasus Covid-19 pun tak dapat terhindarkan. Kota Surabaya pun menjadi salah satu penyumbang kasus Covid-19 terbanyak di Provinsi Jawa Timur menurut Dinas Kominfo Provinsi Jawa Timur.
2. Kota Surabaya menerapkan kebijakan untuk mewajibkan menggunakan Aplikasi PeduliLindungi di ruang publik guna untuk melangsungkan *skrining* pada pegawai dan pengunjung menurut instruksi menteri dalam negeri nomor 43 tahun 2021. Kebijakan tersebut mewajibkan seluruh masyarakat Kota Surabaya memiliki

serta menggunakan Aplikasi PeduliLindungi bila ingin mengunjungi ruang publik. Oleh karena itu, lokasi ini dipilih peneliti agar mendapatkan hasil penelitian yang bisa menjelaskan penerimaan dan penggunaan pengguna terhadap penerapan aplikasi PeduliLindungi sebagai sarana informasi *tracking* Covid-19 di Kota Surabaya.

1.8.3 Populasi

Populasi adalah keseluruhan gejala atau satuan yang akan diteliti (Priyono, 2008). Sedangkan menurut (Muri Yusuf, 2017) populasi merupakan keseluruhan atribut yang dapat berbentuk objek, manusia, maupun kejadian yang menjadi fokus peneliti. Berdasarkan dari lokasi yang telah peneliti tentukan, maka populasi pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kota Surabaya. Menurut Badan Pusat Statistika Kota Sutabaya data jumlah penduduk Kota Surabaya di tahun 2020 sebanyak 2.904.751 juta jiwa. Melihat data tersebut, belum terdapat update data terbaru yang akurat terkait jumlah penduduk di Kota Surabaya, sehingga jumlah populasi masyarakat di Kota Surabaya yang terbaru tidak diketahui.

1.8.4 Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang terpilih. Sampel merupakan elemen dari jumlah serta karakteristik yang dipunyai oleh populasi, atau bisa dikatakan bahwa sampel merupakan bagian terkecil dari sebuah populasi yang digunakan untuk mewakili populasi (Muri Yusuf, 2017). Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* atau bisa disebut dengan *judgmental sampling* merupakan teknik penarikan sampel dengan menentukan kriteria khusus. Sedangkan menurut Sugiyono (2015) *sampling purposive* adalah teknik pengambilan sampel melalui pertimbangan khusus. Metode *purposive sampling* dipilih karena populasi pada penelitian ini bersifat heterogen sehingga dipilih teknik *purposive sampling* agar sampel yang diperoleh sesuai dengan tujuan

penelitian ini. Adapun kriteria yang telah dipertimbangkan oleh peneliti untuk dapat dijadikan sampel pada penelitian ini, sebagai berikut;

- 1) Individu/seseorang yang berdomisili di Kota Surabaya.
- 2) Telah mengunduh dan menggunakan Aplikasi PeduliLindungi.
- 3) Menggunakan Aplikasi PeduliLindungi sebagai sarana informasi *tracking* Covid-19.

Rumus Lameshow digunakan untuk menentukan sampel dalam penelitian ini. Rumus Lameshow dapat digunakan dalam penelitian yang jumlah populasinya tidak diketahui (Lameshow et al., 1990), sama halnya dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh masyarakat Kota Surabaya. Oleh karena itu rumus yang digunakan untuk menentukan sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

$$n = \frac{Z^2 p(1 - p)}{d^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

Z = Nilai Standart dengan tingkat kepercayaan 95% = 1,96

P = Maksimal estimasi 50% - 0,5 dengan perolehan $P(1-P) = 0,25$

d = alpha atau sampling error = 10%

berikut merupakan perolehan hasil perhitungan:

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,25}{0,10^2}$$

$$n = 96,04$$

Hasil perhitungan sampel yang didapatkan sebanyak 96 responden dengan nilai standart pada tingkat kepercayaan 95% dan sampling error sebesar 10%. Responden sebanyak 96 jika dibulatkan menjadi 100 responden. Maka responden yang dapat menjadi sampel sebanyak 100 responden.

1.8.5 Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data terbagi menjadi dua jenis pertama yakni pengumpulan data melalui sumber *primer* dan kedua adalah sumber sekunder.

1. Data Primer

Sumber primer merupakan data yang di dapat secara langsung dari objek yang sedang diteliti atau responden. Data primer di sini berupa informasi yang telah diberikan oleh masyarakat Kota Surabaya terkait penggunaan Aplikasi PeduliLindungi. Pengumpulan sumber primer pada penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket. Kuesioner berasal dari bahasa Latin “Questionnaire” yang memiliki arti rangkaian pertanyaan yang berhubungan dengan topik tertentu dan diberikan kepada sekelompok orang untuk diisi agar memperoleh data (Muri Yusuf, 2017).

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan dari berbagai sumber yang telah ada, data ini digunakan sebagai penunjang data primer. Untuk memperoleh data sekunder peneliti melakukan beberapa cara seperti; observasi, wawancara, dan studi pustaka. Berikut penjelasannya:

a. Observasi

Peneliti melakukan kegiatan pengamatan langsung untuk mengetahui fenomena apa yang sebenarnya terjadi sehingga dapat memahami gambaran realistis dan aktivitas responden pada lokasi penelitian. Dilakukannya observasi bertujuan untuk memperkuat data penelitian.

b. Studi Pustaka

Peneliti melakukan teknik studi pustaka yaitu dengan mengumpulkan berbagai literatur seperti buku, jurnal, artikel, skripsi, serta laporan penelitian yang berhubungan dengan topik yang dibahas pada penelitian ini. Pengumpulan studi pustaka ini dilakukan untuk memperbanyak pengetahuan dengan cara

mengumpulkan berbagai literatur dari penelitian sebelumnya sebagai dasar dalam proses melakukan penelitian ini.

1.8.6 Teknik Pengolahan Data

Tahapan selanjutnya adalah dengan mengolah data, maka dalam penelitian ini akan menggunakan teknik yaitu editing, coding, dan tabulasi sebagai proses pengolahan data (Suyanto & Sutinah., 2005).

1. Editing

Editing merupakan proses dimana data yang terkumpul diperiksa kembali. Hal yang harus diperiksa adalah konsistensi jawaban responden terhadap pengisian kuesioner. Proses ini dilakukan dengan memberiikan identitas pada setiap kuesioner, setelah itu memeriksa keseluruhan hasil jawaban oleh responden.

2. Coding

Coding atau pembuatan kode, dalam tahapan ini kuesioner cukup diberikan kode (*coding*) dengan memberikan angka maupun simbol pada setiap jawaban. Kode angka digunakan untuk jawaban pada poin tertentu yang memiliki bobot tertentu, sedangkan kode simbol digunakan untuk jawaban pada poin yang tidak memiliki bobot tertentu. Hal ini dapat dikatakan sebagai proses jawaban yang dirubah menjadi angka maupun simbol, sehingga memudahkan dalam mereduksi data yang ada.

2.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang dimaksud dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Surabaya yang telah memenuhi syarat pengambilan sampel, adapun karakteristik yang akan digunakan pada penelitian ini adalah umur, jenis kelamin, pengalaman, dan

kesukarelaan dalam menggunakan aplikasi PeduliLindungi. Pemilihan karakteristik responden tersebut dikarenakan keempat karakteristik tersebut merupakan bagian dari teori UTAUT yang digunakan pada penelitian ini.

1) Kode Jenis Kelamin Responden

Tabel 1 2 Kode Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Kode
Laki-Laki	1
Perempuan	2

2) Kode Usia Responden

Tabel 1 3 kode usia responden

Usia Responden	Kode
≤ 17 tahun	1
21 – 30 tahun	2
31 – 40 tahun	3
41 – 50 tahun	4
≥ 50 tahun	5

3) Kode Pengalaman Responden

Tabel 1 4 kode pengalaman responden

Waktu Mulai Menggunakan Aplikasi	Kode
≤ 1 bulan yang lalu	1
≤ 6 bulan yang lalu	2
≤ 11 bln yang lalu	3

≥ 1 tahun yang lalu	4
--------------------------	---

4) Kode Kesukarelaan penggunaan

Tabel 1 5 kode kesukarelaan penggunaan

Kesukarelaan Pengguna	Kode
Sukarela	1
terpaksa	2

2.2 Tingkat Penerimaan dan Penggunaan Aplikasi Peduli Lindungi

1) Pengaruh Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*)

Tabel 1 6 opsi jawaban variabel ekpektasi kinerja

Jawaban	Kode
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Setuju	3
Sangat Setuju	4

2) Pengaruh Ekpektasi Usaha (*Effort Expectancy*)

Tabel 1 7 opsi jawaban variabel ekpektasi usaha

Jawaban	Kode
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Setuju	3
Sangat Setuju	4

3) Pengaruh dari Pengaruh Sosial (*Social Inflience*)

Tabel 1 8 opsi jawaban variabel pengaruh sosial

Jawaban	Kode
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Setuju	3
Sangat Setuju	4

4) Pengaruh Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*)

Tabel 1 9 opsi jawaban variabel kondisi yang memfasilitasi

Jawaban	Kode
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Setuju	3
Sangat Setuju	4

5) Niat/Tujuan Perilaku Penggunaan (*Behavioral Intention*)

Tabel 1 10 opsi jawaban variabel niat/tujuan perilaku penggunaan

Jawaban	Kode
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Setuju	3
Sangat Setuju	4

6) Perilaku Penggunaan (*Use Behavior*)

Tabel 1 11 opsi jawaban variabel perilaku penggunaan

Jawaban	Kode
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2

Setuju	3
Sangat Setuju	4

2.3 Tabulasi

Tabulasi merupakan tahapan akhir dalam pengolahan data dengan mengumpulkan data ke dalam bentuk tabel. Tabel tersebut dikelompokkan dan disusun dengan tujuan untuk meringkas semua data yang akan dianalisis. Tabel tersebut digunakan untuk mendeskripsikan data sehingga memudahkan peneliti untuk memahami data-data hasil penemuan di lapangan.

1.8.7 Alat Pengukuran Variabel

Pada penelitian ini pengukuran variabel dilakukan dengan *skala Likert*. *Skala Likert* merupakan pengukuran variabel yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap, serta pendapat baik dari individu maupun kelompok mengenai fenomena sosial (Muri Yusuf, 2017). Sedangkan menurut Priyono (2008) skala Likert merupakan isi dari sekumpulan pernyataan yang sistematis digunakan untuk menunjukkan sikap seorang responden terhadap pernyataan tersebut. Skala Likert memperkirakan bahwa masing-masing kategori jawaban memiliki intensitas yang sama. Selain itu, keunggulan lain dari skala likert yaitu memiliki urutan yang jelas. Berikut merupakan urutan skala likert yang digunakan dalam penelitian ini:

Tabel 1 12 opsi pilihan jawaban quesioner

Keterangan	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Setuju (S)	3

Sangat Setuju (SS)	4
--------------------	---

Untuk menentukan skor rata-rata persepsi responden dari setiap pernyataan serta kategori jawaban responden apakah tergolong sangat rendah, rendah, tinggi, bahkan sangat tinggi, diperlukan untuk menentukan kelas intervalnya. Berikut merupakan perhitungan dalam menentukan interval kelas berdasarkan alternative jawaban responden:

$$\text{Interval} = \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{Banyaknya bilangan}} = \frac{4 - 1}{4} = 0,75$$

Sehingga, dengan demikian dapat ditentukan tingkatan ataupun kategori tiap skor jawaban responden dari masing-masing variabel

Tabel 1 13 kategori skor jawaban

Kategori	Interval	Keterangan
1	1,00 – 1,75	Sangat Rendah
2	1,76 – 2,50	Rendah
3	2,51 – 3,25	Tinggi
4	3,26 – 4,00	Sangat Tinggi

1.8.8 Analisis Data

Analisis data dilakukan setelah data hasil penelitian yang telah diperoleh dan dikumpulkan oleh peneliti. Tahap ini diperlukan sebab tujuan dari analisis data adalah untuk menyusun dan menginterpretasikan data yang telah diperoleh (Priyono, 2008). Pada penelitian ini analisis data dilakukan dengan menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Squares* (PLS). PLS sendiri adalah salah satu metode statistika dari model persamaan struktural (SEM) yang berbasis varian atau komponen (Hamid & Anwar, 2019a). *Structural Equation*

Modeling (SEM) merupakan sekumpulan teknik statistika yang dapat menguji sebuah rangkaian hubungan yang relatif kompleks sehingga relatif sulit terukur secara bersamaan ataupun tidak dapat diselesaikan oleh persamaan regresi linier (Harahap, 2018). Selain itu, keunggulan dari SEM yaitu melakukan analisis jalur (*path analytic*) dengan variabel laten (Hamid & Anwar, 2019a).

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode PLS-SEM (*Partial Least Squares-Structural Equation Modeling*). Analisis PLS (*Partial Least Squares*) merupakan teknik statistika multivariat yang dapat melakukan perbandingan antara variabel dependen berganda dan variabel independen berganda (Hamid & Anwar, 2019a). Menurut Hamid & Anwar (2019) penggunaan PLS memungkinkan untuk melakukan permodelan persamaan struktural dengan ukuran sampel yang relatif kecil dan tidak memerlukan asumsi normalitas. Penggunaan PLS sendiri memiliki tujuan untuk melakukan prediksi, yang dimaksud prediksi disini adalah prediksi hubungan antar konstruk (Hussein, 2015). Maka dari itu, PLS terkadang disebut *soft modelling* karena melonggarkan asumsi regresi OLS yang ketat, seperti tidak adanya multikolinearitas antar variabel independen (Hamid & Anwar, 2019a). Dikarenakan penelitian ini menggunakan teori UTAUT maka penggunaan SEM-PLS dirasa tepat dan mampu untuk menganalisis model yang dibuat dan menjawab hipotesis yang telah dirumuskan. Berikut merupakan model pengukuran pada SEM-PLS

1. Evaluasi Outer Model

Evaluasi dilakukan dengan melakukan pengukuran validitas dan reabilitas. Untuk pengukuran validitas, tahap pertama adalah mengukur *convergent validity* yang dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui ketepatan dari setiap indikator penelitian yang berhubungan dengan variabel latennya. Pengujian ini ditentukan dengan melihat nilai loading luar, setiap variabel laten harus dapat memaparkan secara jelas varian indikator masing-masing setidaknya sebesar 50%. Oleh karena itu, hubungan absolut antar

variabel laten dan indikatornya harus $\geq 0,5$ (nilai absolut loading luar) (Narimawati et al., 2020). Indikator reflektif sebaiknya dihilangkan dari model pengukuran apabila nilai loading luar tidak sampai $< 0,5$ (Narimawati et al., 2020). Selanjutnya, dilakukan uji validitas konvergen dapat dibuktikan melalui unidimensionalitas yang dapat diapresiasi dengan menggunakan *Average Variance Extracted* (AVE). Nilai AVE minimal harus 0,5. Nilai ini mencerminkan validitas konvergen yang memenuhi yang berarti bahwa satu variabel laten mampu memaparkan lebih dari setengah varian dari indikatornya dalam rata-rata. Sedangkan validitas deskriminan merupakan seperangkat indikator gabungan yang diinginkan tidak bersifat unidimensional. Pengukuran validitas deskriminan menggunakan kriteria *cross-loading*. *Loading* pada masing-masing indikator diharapkan lebih tinggi dari masing-masing *cross-loadingnya*. Apabila suatu indikator mempunyai hubungan yang lebih tinggi dengan variabel laten lainnya dibandingkan dengan variabel latennya sendiri maka kecocokan model perlu dipertimbangkan ulang. Selanjutnya dilakukan pengukuran reabilitas dengan tujuan agar mendapatkan akurasi, konsistensi, serta ketepatan sebagai alat ukur dalam penelitian. Pengukuran reabilitas dapat menggunakan Cronbach's Alpha. Nilai ini menggambarkan reabilitas semua indikator dalam model. Minimal 0,7 untuk besaran nilai, sedangkan idealnya adalah 0,8 atau 0,9. Selain Cronbach's Alpha, nilai P_c (*composite reliability*) juga dapat digunakan untuk menguji reabilitas yang diinterpretasikan sama dengan nilai Cronbach's Alpha (Narimawati et al., 2020).

2. Evaluasi Inner Model

Evaluasi ini merupakan tahap kedua dari analisis PLS, dalam evaluasi inner model yakni melakukan uji R square. Tujuan dari

dilakukannya pengujian koefisien determinan adalah untuk mengukur kemampuan model penelitian dalam menunjukkan variasi variabel yang tersebar. Terdapat 3 kategori yang digunakan untuk mengukur uji R Square yakni kategori kuat yang bernilai $\geq 0,70$, katogori middle yaitu $\geq 0,45$, dan kategori lemah $\geq 0,25$ (Hamid & Anwar, 2019b).

3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan aplikasi SmartPls 3.2.9 dengan melalui menu perhitungan *Bootsrapping*. Terdapat *table path coefficients* yang dapat digunakan untuk memutuskan hipotesis diterima atau ditolak dilihat dari nilai *P Values*. *P Values* lebih dari 0,05 hipotesis akan ditolak dan saat nilainya kurang dari 0,05 hipotesis akan diterima (Narimawati et al., 2020). Hal ini dikarenakan menggunakan signifikan sebesar 5% yang mana t-tabel sebesar sebesar 1,96. Selain melihat dari p values, pengujian hipotesis juga dapat dilihat dari nilai *t-statistic* yang mana nilainya harus lebih besar dari *t-tabel* (1,96) untuk dapat dikatakan variabel tersebut berhubungan secara signifikan (Narimawati et al., 2020).